COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Office of the Commissioner of Official Languages
66 Slater Street
Ottawa K1A 0T8
Tel: (613) 995-7717

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

DEPARTMENT OF PUBLIC WORKS

DECEMBER 1983

FOREWORD

The Office of the Commissioner of Official Languages carried out this study of the Department of Public Works between late 1982 and early 1983 as part of its regular programme of auditing federal institutions. The observations in this report reflect the situation as it was at that time. A previous study of the Department was done in 1974.

The Department was sent copies of the draft of the present report for comment. Its comments on the recommendations made are reproduced together with the recommendations at the end of the report.

The audit team would like to thank all members of the Department who provided information and assistance during the audit and thereby greatly facilitated their task.

Table of Contents

		Page
	FOREWORD	
I.	INTRODUCTION	1
	1. Objective and Methodology	1
	2. Mandate and Organization of the Department	1
II.	OFFICIAL LANGUAGES POLICY AND PROGRAMME	2
	1. Policy	2
	2. Plans	4
	3. Official Languages Administration	5
	4. Language Requirements of Positions	7
	5. Complaints Administration	8
	6. Text Revision	9
III.	LANGUAGE OF SERVICE	10
	1. Signage	10
	2. Reception	10
	3. Security	10
	4. Displays	10
	5. Public Relations and Information	11
	6. Tenders and Specifications	12
	7. Accommodation and Property Management Services	13
	8. General Services to Government Employees	15
	9. Fire Commissioner Services	16
IV.	LANGUAGE OF WORK	17
	1. Use of English and French	17
	2. Work Instruments	17
	3. Supervision and Employee Evaluations	19

4. Professional Training and Development 20
5. Central and Personal Services 21
6. Communications between Headquarters and the Quebec Region 21

V. EQUITABLE PARTICIPATION 23

1. Francophone Participation 23
2. Anglophone Participation 24

VI. SUMMARY, RECOMMENDATIONS AND THE DEPARTMENT'S COMMENTS 26

I. INTRODUCTION

1. Objective and Methodology

The object of this audit was to evaluate the performance by the Department of Public Works of its obligations under the Official Languages Act, and to recommend remedial action where necessary. The study concentrated on the following aspects of the Department's language-reform programme:

1) the official languages policy and programme;
2) the language of service;
3) the language of work; and
4) the equitable representation of Anglophones and Francophones on the staff.

The audit team interviewed approximately 120 managers and employees at the Department's headquarters in Ottawa and at four regional and three district offices between September 1982 and January 1983. It also examined a large number of reports, forms and other documents, as well as complaints received by our Office, and 192 responses (77.7%) to a self-administered questionnaire sent to a random but balanced sampling of Anglophone and Francophone employees of the Department across Canada. In addition, the team checked the language of the Department's telephone and in-person reception services at the offices visited.

2. Mandate and Organization of the Department

The Department manages real property for the government and provides planning, design, construction and realty services to federal institutions, which are its principal clients. It acquires (by purchase, lease or expropriation) and disposes of land and other real property, constructs buildings, and maintains, develops and manages properties owned or leased by the Government of Canada. It also

provides marine facilities, roads, bridges and public utilities as required by federal programmes. The Department is Canada's most extensive developer of lands and buildings, its largest landlord and its biggest property holder, with an inventory of some $20 billion worth of real estate.

The Department is a highly decentralized agency, delivering service to other federal institutions through six regional offices located in Halifax, Montreal, Ottawa, Toronto, Edmonton and Vancouver; several district offices in the regions also provide services to its clients and the general public. The organization of the Department is based on the concept of "matrix management", with 10 functional groups at headquarters[1] setting policies, priorities, strategies and standards, and corresponding operational groups in the regions implementing the Department's programmes and delivering its services, and responsible to the Assistant Deputy Minister, Operations, at headquarters. The Department employs 8,800 people with a wide variety of professional, scientific and technical skills.

II. OFFICIAL LANGUAGES POLICY AND PROGRAMME

1. Policy

The Department began work on a comprehensive official languages policy in the spring of 1980 and a draft was circulated to fifty-odd managers in 1981. In the interim, central-agency directives tended to be

---

[1] Departmental Planning and Co-ordination, Revenue Dependency, Realty, Design and Construction, Finance and Administration, Office of the Executive Secretary, Public Relations and Information Services, Personnel, Office of the Dominion Fire Commissioner, and Equal Opportunity Programmes.

transmitted to managers without any explanation regarding their specific relevance to the Department. Not surprisingly, therefore, we found a considerable degree of confusion among managers as to what was really the official languages policy of the Department.

An "interim" official languages policy was circulated in November 1982 in the form of a departmental manual (Vol. 18.1 in the operational series). This manual has the virtue of making clear the rights and responsibilities of managers and employees in language matters; however, its distribution was limited to 146 senior managers, and, at the time of the audit, very few middle managers and their employees were even aware of its existence. We think that, as a very minimum, a synopsis of the manual could be produced and given wider circulation.

The manual tends to be abstract and overlooks many issues on which we feel the operations personnel require guidance. For instance, it does not mention or does not deal fully with such crucial matters as the language-requirement aspect of public tenders, design and construction specifications and plans, general services to employees of other federal institutions, and emergency services, such as those provided by the Fire Commissioner. We also found that the other operating manuals made little or no mention of official languages.

The questionnaire responses confirmed our finding that, on the whole, the Department's managers and employees are poorly informed on the subject of official languages. We therefore recommend that:

1. **The Department make its official languages policy more specific to its operations and that it prepare a synopsis of its official languages manual and circulate this synopsis to all employees.**

2. Plans

The Department has prepared official languages plans since 1978 and these plans have no doubt encouraged managers to undertake some measure of language reform, especially in the area of Francophone participation. Since the reorganization of the official languages function and the creation of the Equal Opportunity Programmes Directorate (EOP) in 1978, the plans have focused more on participation than on problems of language of service, and especially problems of language of work, that require attention.

Recent reform in departmental planning procedures has produced improvements in official languages planning. The Deputy Minister's 1982 call for operational plans specifically mentioned official languages, and procedures were laid down to ensure that the language sections of operational plans would be analysed by EOP prior to approval by the Executive Committee. More recently, in August 1982, there has been a call by the Deputy Minister for action plans specific to the official languages area.

The Department is taking measures to integrate the performance of managers in official languages matters into their general evaluations and to hold them effectively accountable. These measures include identification of language-related goals within the operational plans and regular checks on progress in language reform at the same time as progress in other areas. They will no doubt help to place the responsibility for implementing the official languages programme where it properly belongs, that is to say with the line manager.

The results of these recent changes may be some time in coming. Meantime, as a general rule, we found that only senior managers tend to be involved in the process of language reform. Their progress is reviewed by the Executive Committee. The audit team concluded from

its interviews with middle managers and their employees that they were insufficiently aware of their objectives relating to the official languages programme and did not expect to be evaluated in this regard. To correct and improve this situation, we recommend that:

2. **The Department take the appropriate steps to involve, where possible, managers, middle managers and supervisors in the official languages planning process and hold them accountable.**

3. Official Languages Administration

In 1978, the Deputy Minister delegated the primary responsibility for official languages to the then Director of Official Languages. Subsequently, official languages responsibilities were incorporated into the Equal Opportunity Programmes Directorate, whose director reports direct to the Deputy Minister and participates frequently in meetings of the Executive Committee. The EOP Directorate has a staff of 11 and is responsible not only for official languages but also for the women's, native people's and handicapped persons' programmes.

In our view, EOP has not put sufficient emphasis on official languages: it retains responsibility only for policy and planning issues and a few high-priority items, and depends on the complex matrix organization within headquarters for help with the day-to-day work.

The organization of this official languages system and the assignment of responsibilities are unnecessarily complex. Responsibility for various elements of the programme is assigned to four different directorates: EOP; Personnel; Education, Training and Development; and Administration. In addition, the line manager and his employees are responsible for actually putting the programme into effect.

We found that the co-ordination of these different elements is often lacking. The functional specialists are not collaborating sufficiently and the line managers are not being given a proper and consistent degree of support.

Senior managers are aware of these problems: they were clearly stated in three departmental reports in July 1982, and some efforts towards corrective action have been made, such as modification of the controls over the language identification of positions. Still, many anomalies remain. For instance, the procedures concerning the designation of some bilingual positions are unclear so that the language identification of some positions does not reflect operational requirements. The question of equitable participation of Francophones and Anglophones is not emphasized in human resources planning. The Department's personnel information system does not include data on the employee's first official language although the Department has access to this information through OLIS. Moreover, the language-training programme and the text revision service are under separate jurisdictions. The Department might find it useful to inform language-training graduates that this unit can assist them in drafting correspondence in their second official language.

The confusion surrounding official languages at headquarters is reflected and magnified in the regions, where responsibility in this area devolves by delegation upon the personnel managers. They receive only fragmentary information from headquarters, and line managers in turn receive still less and feel little involvement in language reform.

Each regional office has a part-time official languages co-ordinator, most often a staffing or a classification officer. In most regional offices in bilingual regions, their official languages functions tend to have a low priority rating. Moreover, they stated that they receive virtually no guidance, assistance or co-operation from the functional specialists at headquarters.

To correct this state of affairs, we recommend that:

3. **The Department clarify and give a higher priority to the official languages responsibilities of regional personnel managers and make them, among other things, responsible and accountable for the dissemination of information on official languages policies and directives.**

4. **The Department improve and expand the official languages monitoring functions of the Equal Opportunity Programme Directorate.**

The official languages programme has been added to the list of functions to be audited by the Department's Internal Audit Group. The first audit conducted in the summer of 1982 has already resulted in some positive changes at headquarters. We trust that further audits will be done regularly and that the Department will broaden their scope to include all regional offices as well as district offices in bilingual regions.

4. Language Requirements of Positions

At the time of our audit, 1,702 or 19.3% of the 8,806 occupied positions in the Department were bilingual, but only 1,233 (72.4%) of the incumbents met the language requirements of their positions; of the others, 305 (17.9%) had an exemption, including 148 (8.7%) who were exempt on appointment.

The Department continues to have a disappointingly small number of bilingual positions in the West (there are 17 such positions in Manitoba but only four of the sixteen incumbents are bilingual). On the other hand, there is a disproportionately large number of bilingual positions in Montreal - 429 or 48%.

The Department also has a problem with the low language levels required in certain categories: as many as 715 bilingual positions require only A-level skills in English and 398 have a similar requirement in French. Moreover, of the 2,262 bilingual positions the Department has, only 103 or less than 5% require level C proficiency in both languages.

Although regional directors general have delegation to use imperative staffing to fill bilingual positions, only in December 1982 were managers given limited authority to approve the language requirements of positions and the linguistic profiles of bilingual positions in the technical, administrative support, and operational categories exclusively. This change gave a measure of responsibility and flexibility in the matter to managers but also withdrew the complete delegation previously enjoyed by the Quebec Region. We believe the Department would achieve better results by giving managers greater responsibility in this area and at the same time improving the mechanism for monitoring and evaluating their accountability. We therefore recommend that:

5. **The Department review the language requirements of positions in bilingual regions and make a judicious use of imperative staffing to fill vacant bilingual positions, particularly those previously occupied by unilingual incumbents.**

5. Complaints Administration

Although an average of 36 valid complaints have been lodged annually against the Department over the last five years, it has been very slow in developing a cohesive and effective method of handling them. Until quite recently, it had no formal procedures for the reception and control of complaints: different staff handled the files, and responsibilities were passed from one manager to another. As a result, even simple matters, not to mention urgent ones, were overlooked, letters and reminders from our Office went unanswered, and complaints remained unresolved for unduly long periods.

In the summer of 1982, the Department became aware of its shortcomings in this regard and took steps to improve the settlement of complaints. However, we believe that the Department should always give a high priority to the resolution of complaints and explore means of ensuring that they do not recur. We therefore recommend that:

6. **The Department make managers more responsible for the speedy and effective resolution of official languages complaints.**

7. **The Department establish an effective follow-up mechanism to monitor the implementation of solutions to official languages complaints.**

6. Text Revision

We found that as a result of the new controls on the use of the translation service, many managers are experiencing difficulties in producing texts in French. Some of their sections lack the necessary skills in French to draft even relatively simple memorandums. One result has been a deluge of material sent to the Co-ordinator for Translation, who doubles as text reviser. Another has been a tendency on the part of some employees to resort to subterfuge such as the "confidential" labelling of correspondence sent in English to the Montreal Regional Office. Employees are also strongly tempted to put out material in English only or, conversely, to try to induce the translators to become revisers on the quiet. We believe that the current system should be reviewed and that increased resources should be provided for text revision. We therefore recommend that:

8. **The Department conduct a comprehensive review of its text revision needs and capability.**

III. LANGUAGE OF SERVICE

1. Signage

The Department's signage is generally bilingual in the headquarters building and in the offices of the National Capital Region. On the other hand, there are many unilingual French signs in Quebec offices and some unilingual English ones in regional offices in the other provinces. Signage at departmental construction sites is usually bilingual, but in isolated cases the audit team observed signs that were unilingual. Greater care should be exercised to ensure that such signs are uniformly bilingual.

2. Reception

Telephone and office reception practices vary widely in the Department and often do not respect the principle of the active offering of service in the two languages. Even in executive offices at headquarters, members of our audit team were frequently greeted in English only. In fact, reception in the Ottawa offices was as often unilingual English as it was bilingual. In Quebec, reception was usually bilingual, and in the offices audited in the other provinces it was usually in English only.

3. Security

The team observed that the commissionaires and security staff in the headquarters building could not always offer service in French and that they occasionally replied in English to questions put to them in French.

4. Displays

Displays set up in the Department's offices tend to be only partially bilingual. During the course of the audit, we observed that although

many of the documents displayed in the headquarters lobby in connection with Fire Prevention Week were bilingual, there were a few pamphlets that were available in English but not in French.

In view of the foregoing, we recommend that:

9. **The Department maintain a closer control over the active offer of service in the two official languages in the areas of signage, reception, security and displays.**

Our audit team also observed that campaign material displayed in the headquarters lobby by private health organizations was in English only. We believe that private organizations wishing to set up displays on the Department's premises should be required to make them bilingual when they are addressed to members of both linguistic communities.

5. Public Relations and Information

The Department's Public Relations staff of about thirty (of whom 50% are at headquarters) usually does a good job of offering service in the two official languages. Publications, texts of ministerial speeches, and press releases are available in both languages. Regional Public Relations Officers in the Atlantic, Quebec, National Capital and Ontario regions are also bilingual. The only problem occurs in the Western and Pacific regions, where the staffs have no bilingual capability; however, we were told that for major events in these regions a bilingual member of the headquarters staff is usually on hand.

The departmental library has an important collection of engineering and architectural materials that is open to the public. However, although it endeavours to acquire French-language titles, we noted that some basic items were lacking in French. We also noticed internal signs and card catalogues in English only. Much of the present situation will be changed with the forthcoming integration

into the National Library's information retrieval systems; we believe nevertheless that these matters should be rectified and that the library should expand its French-language collections.

6. Tenders and Specifications

The Department annually puts out calls for government contracts worth many millions of dollars. Headquarters stated that the general practice was as follows: supporting contract documents were made available in both official languages at the outset in the National Capital Region and in Montreal. Elsewhere, for large projects of national interest, the Department would generally make such documents available in both official languages when calling for tenders. In cases where the demand for the French version of these documents was expected to be slight, they would be produced in English only; however, if plans and specifications were requested in French, the closing date of the tender would be extended to allow for time to produce them. We were told that this practice was widely known and generally adhered to.

In reality, we found in the regions that tenders, especially for large jobs, are usually bilingual and that they are advertised in a wide range of newspapers, including official languages minority media. On the other hand, specifications and plans and other supporting contract documents are often in English only, except in Quebec, where they are usually bilingual, and the National Capital Region, where they are bilingual for jobs in Quebec but not always so for projects in Ontario. Some managers told us that, if they received a request for French documents, they would have the English texts translated and postpone the deadline for submissions to accommodate the Francophone contractor. We believe this practice puts the Francophone contractor at a disadvantage, and we find it all the more indefensible as we were told that most master plans and many commonly used supporting documents are available in the Department's information system. Furthermore, since the Department normally has a fair idea of contractors likely to be interested in bidding for a given job, it

should usually be in a position to decide beforehand what specifications and plans should be prepared in both official languages and then act accordingly.

We also noted that the departmental official languages policy, beyond requiring that calls for tender be advertised in the media of both languages, offers only vague guidance on the language of supporting contract documents, and that operations personnel must therefore follow unwritten rules, especially as the departmental Contract Policy and Administration Manual (Vol. 14 in the administrative series) is silent on the official languages aspect of contracting. We believe that the Department should lose no time in publishing a clear policy on this matter for the guidance of its personnel. Our Office would of course be pleased to offer any assistance it can. In the meantime, we recommend that:

10. **Departmental plans and specifications be prepared in both official languages in all regions for large jobs and in bilingual regions for small and medium-sized jobs.**

11. **The Department develop a policy on the use of the two official languages in tendering and contracting and incorporate this policy in its Contract Policy and Administration Manual.**

7. Accommodation and Property Management Services

As the service organization responsible for housing almost all other government departments and many other federal agencies, the Department enters into a variety of agreements with these client institutions. Many are "umbrella" agreements with head offices, providing for services in Ottawa and across the country; other agreements are purely regional or local, and may be made between local offices of clients and regional offices of the Department.

We were told that accommodation and management forms are available in both languages and that in Ottawa and bilingual areas clients have the choice of dealing in either language. Nevertheless, we were also informed that almost all the Ottawa agreements, including umbrella agreements covering services across the country, are in English because that is the language preferred by the client. In Quebec the agreements are often in French; in the other provinces they are in English.

We agree that it is important to give the client departments a free choice of language but we believe that the Department could assume a more active role in promoting language reform by consistently offering bilingual service and letting clients know that it is available. For instance, the umbrella agreements could be signed in both languages in bilingual regions. This would have the advantage of providing, say, Quebec employees of the Department and of client institutions with versions of the covering agreements in the French language. It would also permit different officers in the client organizations to choose their preferred language in handling the agreements rather than being obliged to use English "because that is the language of the file".

The Department enters into many contracts with private entrepreneurs to acquire and maintain space to meet the government's needs. These contracts may be in either official language in the National Capital Region and Quebec, where the proprietors are offered a choice of language. In the other parts of the country, however, virtually all such contracts are in English. Departmental managers assured us that even the Francophone contractors in areas such as New Brunswick prefer to deal in English but we wonder whether this would be the case if service were freely available to them in French. In any event, we suggest that the Department systematically seek to establish a comprehensive list of proprietors of potential rental and lease properties and of their preferred official language. We further recommend that:

12. **The Department make its accommodation and property management services available in both official languages in all bilingual regions and actively offer these services in English and French.**

The Department stated that it checks requests from clients for signage on government property and ensures that this is bilingual. Rented accommodation, however, presents a delicate problem: in some cases, the proprietor either does not want signage installed on the premises in the minority official language or else sets conditions of cost or design, or both, that are difficult to meet, and unless the government is the sole or principal tenant, it is difficult for the Department to insist on bilingual signs. While we recognize the difficulties involved, the fact remains that the public tends to identify the occupied premises with the federal government. We therefore recommend that:

13. **The Department, whenever possible, include in its rental or lease contracts with building proprietors a clause stipulating that the identification of government tenants on all directional signs installed in, on or near the occupied building must be in both official languages.**

8. General Services to Government Employees

The Department provides a variety of services to federal employees either directly or through intermediaries. These services include security, cafeterias, maintenance and cleaning. As we mentioned earlier, the departmental official languages policy is silent on this subject and managers are left to handle each situation as they see fit. Perhaps not surprisingly, the result has been that the language of service varies widely with the place and the manager.

In the National Capital Region, service is usually, but not always, available in French as well as English. In Quebec it is generally available in English as well as French. Elsewhere, including some

bilingual regions, the Department has little or no capability to provide service in French. We were told, for instance, that the Department's staff in Moncton has little if any capability in the French language; and there is virtually no French-language service at all to employees in government buildings in Southern Ontario and Western Canada. To correct this situation, we recommend that:

14. **The Department systematically review the services it offers directly or indirectly to government employees in government buildings in bilingual regions with a view to making these services bilingual and monitor these services periodically and consistently.**

9. Fire Commissioner Services

The Office of the Fire Commissioner of Canada provides fire prevention and fire inspection services to government departments through its representatives in the regions. Outside of Quebec, we found the services in French generally not comparable to those offered in English: for instance, there are few bilingual fire prevention and fire inspection officers in the National Capital Region and none in the Ontario Region, and training courses, fire inspection reports and other services are rarely available in French. On the other hand, we found that the Quebec staff could provide service in both English and French.

Given the potentially dangerous results for government employees of misunderstandings and lack of communication in this area, we view with some alarm such shortcomings of the Office of the Fire Commissioner of Canada as fire extinguisher courses for public servants in English alone in the National Capital Region. We therefore recommend that:

15. **The Office of the Fire Commissioner make all of its signage and services bilingual in bilingual regions on an urgent basis.**

IV. LANGUAGE OF WORK

1. Use of English and French

English is the principal language of work, especially for written work, at headquarters and in all regions except Quebec, where the main language of work is French. For example, the volume of translation, which is one indicator, tends to prove that the use of French in written work is very limited: in 1981-82, only 300,000 words were translated into English as against 4 million translated into French. Responses to our questionnaire indicate that there is some use of oral French in offices at headquarters and in the National Capital Region; and there has been a gradual increase in the use of French in the Quebec region, where English was formerly widely used along with French.

The questionnaire replies also confirm that, except in Quebec, staff meetings are generally held in English. Meetings in Quebec are usually in French but an occasional meeting may be held in English or in both languages. Although the minutes of meetings of the Executive Committee are bilingual, French is used very little at these meetings and the same holds true for other management meetings.

In view of the foregoing, we recommend that:

16. **The Department take the necessary steps to promote the use of French as well as English at management meetings and generally in oral and written communications in bilingual regions.**

2. Work Instruments

Most of the work instruments produced by the Department for general distribution are bilingual and the publication of its provisional Bilingual Glossary (of departmental terminology) was a commendable

initiative; however, Anglophone employees in Quebec and Francophones at headquarters and in the other regions confirmed our own observations that a number of basic work instruments, including job descriptions and organization charts, were unavailable in their first official language.

Internal directives from the Deputy Minister to all staff are bilingual but we saw unilingual English memorandums from assistant deputy ministers to all of their staff. Headquarters directives are occasionally sent out in English with the notation: "French to follow"; and regional directives (from regional directors general) are circulated in one language only except in Quebec, where all are now bilingual. We therefore recommend that:

17. **The Department take the necessary steps to ensure that all directives and circulars distributed nationally by headquarters and regionally by regional and district managers in bilingual regions are bilingual.**

Some regional forms, manuals and handbooks are available in English only, and employees reported that they have to work with contract specifications and plans that are in English only. As we mentioned earlier, there should be no difficulty in producing bilingual specifications and plans of a general nature because most of the basic information is in the computer in both languages and available to the regions, so that only modifications have to be written up.

The index of the Department's central File Classification System is in alphabetical order in English only. The Department should establish an alphabetical French index also.

Many technical reference materials used by several branches of the Department and by the Office of the Fire Commissioner of Canada are produced abroad, mainly in the United States, and are available in English only. Efforts should be made to obtain equivalent French texts whenever possible.

The Department's commitment to language reform must come from the top levels of the organization and must be seen to be there. With this in mind and in the light of our recent study on Language of Work in the Federal Public Service, we recommend that:

18. **The Department establish an action plan to review thoroughly the situation regarding the language of work instruments and to take appropriate measures to ensure that the greatest possible number are available in both languages at headquarters and at its offices in bilingual regions.**

3. Supervision and Employee Evaluations

At the time of our audit, fully one-third of all incumbents of supervisory positions in the Department did not meet the language requirements of their positions; this left a large number of employees without supervision in their preferred official language.

All Francophone employees in Quebec who responded to our questionnaire said that they spoke to their supervisors in French and that they had their evaluations done in French. Elsewhere, the great majority of Francophones spoke mainly English to their supervisors and most elected to be evaluated in English for various reasons, mainly to avoid creating problems of one sort or another.

In Quebec, where there are 42 English-speaking employees, nearly half of the Anglophone respondents indicated that they spoke English to their supervisors and were evaluated in English.

On the whole, the questionnaire responses confirmed our findings from other sources that there is effectively very little supervision of the Department's employees in French outside of Quebec.

The departmental official languages policy sets out the rights of employees regarding the language of their evaluations in unilingual and

bilingual regions. The Personnel Branch's directives on evaluation of employees in the executive, administrative and foreign service, scientific and professional, and technical cagegories stipulate that the appraisal form must be completed in the official language of the employee's choice, and the form itself (No. 699B [81/09]) says so near the top of the first page.[1] On the other hand, the directives for completing the appraisal form for the administrative support and operational categories (No. 462 [81/09]) do not mention the employee's choice of language although the form itself does so. We think this anomaly should be corrected as soon as possible.

In the light of the foregoing, we also recommend that:

19. **The Department periodically audit the language of supervision of its employees and of their performance evaluations.**

4. Professional Training and Development

We found that most professional training and development courses given at headquarters and in the National Capital Region are in English only; since we understand, however, that they can be made available in French, we wonder whether managers are exercising their right to choose courses in French for their employees. Overall, only 1,747 (11.1%) of the person-days devoted to professional training programmes in 1981-82 were spent on courses in French. This percentage is significantly lower than that of potential Francophone trainees.

To correct and improve the present situation regarding professional training and development within the Department, we recommend that:

---

[1] There are, incidentally, glaring errors in the French text of this form and it should be replaced forthwith.

20. **The Department regularly inform its employees of its commitment to offer professional training and development courses in both official languages, and establish control mechanisms to monitor the implementation of this policy by managers.**

5. Central and Personal Services

Some internal services provided to the Department's employees, such as pay and benefits, library and security services, are only partially bilingual at headquarters and in the regions. Francophone respondents to the questionnaire indicated a lack of personal services in French, and some Anglophone respondents in Quebec told of a similar lack in English.

Throughout the Department, some support services, such as secretarial and receptionist services, are either altogether unavailable or else inadequate in the minority official language. At headquarters, for instance, only one of four word-processing units has personnel working in French - an arrangement that causes delays and some inconvenience.

In the circumstances, we recommend that:

21. **The Department urgently review the central and personal services currently offered to its employees at headquarters and in bilingual regions and take steps where necessary to ensure that these services are fully bilingual.**

6. Communications between Headquarters and the Quebec Region

The biggest single problem the Department has in the area of language of work in Quebec remains the language of communications with headquarters. A Treasury Board audit conducted between January and April 1982 concluded in its report that there were several irregularities in this respect and recommended a number of measures to correct them.

In January 1983, one Montreal manager told our team that there had been no improvement in the situation since the Treasury Board audit and that he continued to be swamped with unilingual English communications from Ottawa. On the other hand, others said they had seen some change for the better, but all agreed that much remained to be done.

Under cover of a short bilingual memorandum signed by the Deputy Minister, the Operational Planning Manual, a document of some 200 pages, was sent in English to all managers in Montreal in January 1983, with deadlines set (for different parts) for February and March. The document was being translated at the time of our interviews in Montreal but would clearly not be available in French in time to be of use.

All members of a headquarters Management Audit team that visited the Montreal Regional Office in September-October 1982 were functionally unilingual Anglophones; they worked in English and produced a unilingual English draft report.

The Revenue Dependency information sessions for the Montreal staff and the related technical documents have, with few exceptions, been in English only and so have meetings with senior managers from headquarters visiting the Guy-Favreau complex.

To correct these shortcomings, we recommend that:

22. **The Department urgently review its policy and practices regarding internal communications between headquarters and the Quebec Region and issue clear directives to ensure that these communications are either in French or in both French and English; and**

23. **The Department establish suitable monitoring and control mechanisms to ensure that these directives are scrupulously followed.**

V. EQUITABLE PARTICIPATION

1. Francophone Participation

Francophones represent 26.6% (2,346) of the Department's 8,806 employees but they are unevenly distributed by category and by hierarchical level. For example, they number 17 out of 76 (22.3%) in the executive and senior manager categories but account for 31.9% (1,270) of the 3,976 operational employees overall and for 53.1% of the employees in this category in the National Capital Region.

Francophones also continue to be underrepresented at senior and intermediate levels of the scientific and professional category (architects and engineers), where they form only 15.3% (88 out of 576). In the technical and administrative support categories, Francophones represent overall 22.8% and 24.9% respectively.

The Department has only 12 Francophone employees in the bilingual regions of Eastern and Northern Ontario. Francophone employees are also in short supply in the West, New Brunswick, Prince Edward Island and Nova Scotia; and there are none in Newfoundland or the Territories.

Some senior managers were confident that the Department could achieve its goal of 20% Francophone participation in the professional and scientific category by the end of 1983 by hiring 10 experienced professionals and attracting 10 new graduates of French-language institutions through its post-secondary recruitment programme.

The problem with this target of absolute figures is of course that it is meaningful only if the number of Anglophone employees remains unchanged. In 1982, for example, the Department hired 8 of the 10 additional Francophone architects and engineers called for in its goals but the participation rate for the category was up by only 0.1% over the previous year since the net increase in incumbents was seven

Francophones and 32 Anglophones. Perhaps not surprisingly, many other senior managers were less optimistic about the Department's chances of ever reaching its goal of 20% Francophone participation in this category.

Managers in Quebec expressed concern about career opportunities at headquarters for Francophones. They cited the development of new computer systems to make their point: allegedly, these systems are all developed in English, tested in an Anglophone region as pilot projects and then further refined at headquarters before being put into operation. The managers maintained that the Anglophone employees who develop and test these systems and are consequently familiar with them quite naturally are in line for the resulting promotions. Apparently, it is difficult for the Montreal Regional Office to send any of its staff to headquarters; it is only fair to add, however, that not many Montrealers seem eager to be sent there.

In the light of the foregoing, we recommend that:

24. **The Department develop a realistic plan of action to increase the percentage of Francophones on its staff, especially in the senior management and professional and scientific categories in bilingual regions.**

2. Anglophone Participation

Anglophones are underrepresented in Montreal, where there are only 28 (4%) on the staff, as well as in Quebec City, where there are only nine (2%). In the rest of the province, there are only five Anglophone employees (16.7%).

Montreal managers explained these low figures on the grounds that Anglophones seldom apply for jobs with the Department. We think part at least of the explanation might lie elsewhere - in the disproportionately large number of French essential positions the

Department has in the bilingual region of Montreal and its environs (454 out of 894 or 50.8%). The number of bilingual positions (48%) also seems excessive. On the other hand, only 1.2% of the positions are "either/or" and there is not a single English essential position in the region (the percentages for occupied positions are not significantly different). The Department is well aware of this situation and stated in its 1981 official languages plan that it would make appropriate adjustments in early 1982. We think that these adjustments should be made without further delay. We therefore recommend that:

25. **The Department take immediate steps to lay the groundwork for increasing the percentage of Anglophone employees in the Quebec region by adjusting the number of English essential, bilingual and either/or positions in that region and by monitoring the staffing process.**

VI. SUMMARY, RECOMMENDATIONS AND THE DEPARTMENT'S COMMENTS

The pace of language reform within the Department of Public Works is discouragingly slow. Both managers and employees are insufficiently informed about the Department's official languages policy and programme. Much of the problem is due to the fact that the programme falls under four discrete jurisdictions and its various elements are poorly co-ordinated. The present organization of official languages urgently needs to be reviewed and revamped. The Department's handling of official languages complaints also needs to be improved and so do its mechanisms for monitoring, auditing and evaluating implementation of its official languages policy.

An effective departmental directive requires that calls for tender be advertised in the minority official language press but a clear policy on the use of the two official languages in tendering and contracting has yet to be developed and circulated, and there should be better monitoring of the offer of bilingual services in bilingual regions. Reception and security services in French are deficient and language difficulties in the Office of the Fire Commissioner of Canada could lead to potentially dangerous situations.

For all practical purposes, the Department works in French in Quebec and in English elsewhere. Throughout the Department, work instruments of various kinds are often unavailable in French. Outside of Quebec, there is very little supervision of Francophone employees in French, even in bilingual regions. At the time of the audit, communications between headquarters and the Quebec Region continued to be largely in English only.

Francophones constitute 26.6% of the Department's employees but they are unevenly distributed: they are particularly underrepresented in the professional and scientific category and at the executive and senior manager levels combined where they form 16.5% and 15.8% respectively. Similarly, Anglophones are underrepresented in Quebec where they account for 4% of the staff in Montreal and 2.7% overall in the province.

The recommendations made in this report are reproduced here under the main headings of the audit, followed by the Department's comments. The recommendations are in dark print, the Department's comments in ordinary print.

We recommend that:

(Official Languages Policy and Programme)

1. **The Department make its official languages policy more specific to its operations and that it prepare a synopsis of its official languages manual and circulate this synopsis to all employees.**

   The Official Languages Policy Manual, which in many respects has been made specific to the functions of PWC although it is based on the statement of general Federal policy, was circulated to all senior managers throughout the Department in the Fall of 1982. It has been made accessible to all employees through established Reference Centres, and its availability has been advertised in employee publications. A subject index to the manual has been prepared which will facilitate references on specific matters. Consultation on interpretation of policy matters is available. Additions to this manual on particular subjects will be made as the need becomes evident. Consideration is being given to the need for a new PWC booklet for all employees to provide a résumé of major policy considerations. The booklet published recently by the Treasury Board for a similar purpose was provided to all employees. PWC will review the requirement for additional statements of policy on Official Languages considerations relating to operational functions and activities.

2. **The Department take the appropriate steps to involve, where possible, managers, middle managers and supervisors in the official languages planning process and hold them accountable.**

All managers in PWC are responsible and accountable for the successful implementation of Official Languages policy and for meeting its objectives in their respective organizations. Managers are routinely involved in determining the linguistic requirements of their units. Managers throughout PWC participate directly in the Official Languages Planning Process whereby they report on their status and plans in relation to management of specific Official Languages matters. As well, the Human Resources Management Plan is used to capture Official Languages needs. The responsibility of managers to Official Languages policy is emphasized regularly in correspondence and in reports such as the Annual Report and Action Plan, copies of which are provided to each major organizational unit manager for his information and that of employees in the unit.

3. **The Department clarify and give a higher priority to the official languages responsibilities of regional personnel managers and make them among other things, responsible and accountable for the dissemination of information on official languages policies and directives.**

The responsibilities of Regional Managers, Personnel Administration in respect to Official Languages are defined in Chapter 3 of the policy manual (pages 4 and 5). Unless the Regional Director General designates another senior manager for the function, Regional Managers, Personnel Administration co-ordinate Official Languages activities in their Regions and disseminate information on related matters to regional employees.

4. **The Department improve and expand the official languages monitoring functions of the Equal Opportunity Programme Directorate.**

Reports submitted to the Equal Opportunity Programs Directorate under the Unit Official Languages Planning Process have considerably increased the scope and effectiveness of monitoring activities in the Directorate and ancillary units. Additional analyses are carried out using the OLIS data base, and for regular reviews with senior managers by the Deputy Minister, which include consideration of the managers' performance in respect to Official Languages. PWC will explore areas for additional monitoring activities which could increase the effectiveness of its management of Official Languages policy implementation.

5. **The Department review the language requirements of positions in bilingual regions and make a judicious use of imperative staffing to fill vacant bilingual positions, particularly those previously occupied by unilingual incumbents.**

The language requirements of all PWC positions have been reviewed during 1983, with special attention to bilingual regions. This review is resulting in modifications to linguistic profiles in line with current policy requirements, and reidentification of numbers of Operational positions to Either English or French essential in bilingual areas. Imperative staffing is being used more frequently to fill bilingual positions.

6. **The Department make managers more responsible for the speedy and effective resolution of official language complaints.**

The Department implemented early in the 1982-83 fiscal year an improved process for investigating, resolving and reporting on Official Language complaints. This process involves the managers responsible, and has resulted in more effective management of Official Language concerns and more expeditious reporting on specific complaints. It is to be noted that some complaints, the substance of which on the surface may appear simple to resolve,

involve a number of administrative actions, often concerning other departments or agencies as well as PWC, and therefore require a significant period of time to be resolved effectively.

7. **The Department establish an effective follow-up mechanism to monitor the implementation of solutions to official languages complaints.**

PWC does monitor the implementation of solutions to specific complaints, with the objective of precluding similar complaints arising in the future. Additionally, individual managers are responsible for implementing solutions generally within their jurisdiction so that similar complaints will be unlikely to recur. The Unit Official Languages Plans required a report from managers dealing specifically with complaints.

8. **The Department conduct a comprehensive review of its text revision needs and capability.**

The Department during 1983 has conducted a thorough review of text revision needs at Headquarters and in the National Capital Region. This review has resulted in an increase in resources applied to this service, and the provision of courses in writing skills for employees writing in their second official language. Co-ordination of translation requests and the text revision service has resulted in a 50% reduction in the demand on the Translation Bureau for translation of short administrative texts, concurrent with an increase in the number of texts prepared directly by authors in the required official language.

(Language of Service)

9. **The Department maintain a closer control over the active offer of service in the two official languages in the areas of signage, reception, security and displays.**

PWC will re-emphasize to regional officers the need for signs and displays to be maintained in bilingual form, and for appropriate reception and security services at points where the public is expected to contact departmental offices.

10. **Departmental plans and specifications be prepared in both official languages in all regions for large jobs and in bilingual regions for small and medium-sized jobs.**

11. **The Department develop a policy on the use of the two official languages in tendering and contracting and incorporate this policy in its Contract Policy and Administration Manual.**

The Department implemented a policy of all contract documents in both official languages in bilingual areas, especially in the National Capital Region. It was found that very few French documents were used, and in many contracts none at all. A considerable number of plans and specifications were therefore wasted and had to be destroyed. An extensive review was carried out to check the usage of French on projects in that Region and although every contractor and/or consultant is given the opportunity to use documentation and direction in the language of their choice, it was noted that the majority, both Francophone and Anglophone, opted to use English because of the other trades they would be using in the Region.

PWC will re-examine its current practices concerning tendering, contracting and the production of plans and specifications with a view to incorporating more fully the Official Languages considerations in its formal policy statement governing these matters, when resources can be applied to this considerable task.

12. **The Department make its accommodation and property management services available in both official languages in all bilingual regions and actively offer these services in English and French.**

It has been the practice of PWC for some years to maintain an awareness of the linguistic preferences of its client departments and agencies and those of the non-federal organizations with which it conducts business. Services are offered and made available in the language preferred. While for formal exchanges such as contracts or agreements the language used is that specified by the organization working with PWC, the day to day exchanges between officers of PWC and the outside organization can be carried out in the official language preferred by the individuals involved. Special reference might be made to the Department's concept of significant demand for services as expressed in the 1981 and 1982 Annual Reports, wherein PWC is committed to providing services in the official language of choice, wherever this demand might be expressed.

13. **The Department, whenever possible, include in its rental or lease contracts with building proprietors a clause stipulating that the identification of government tenants on all directional signs installed in, on or near the occupied building must be in both official languages.**

PWC will examine its rental and lease agreements for the purpose of developing more exacting requirements concerning signage in federally-occupied but privately-owned buildings.

14. **The Department systematically review the services it offers directly or indirectly to government employees in government buildings in bilingual regions with a view to making these services bilingual and monitor these services periodically and consistently.**

PWC will review the services it provides to government employees in government buildings located in bilingual regions with a view to ensuring that these services are bilingual, and will work as well with secondary suppliers of services for this purpose.

15. **The Office of the Fire Commissioner make all of its signage and services bilingual in bilingual regions on an urgent basis.**

The Office of the Fire Commissioner of Canada, while it has the capability to provide its services in both official languages, will undertake a review of signage and notices to ensure that these meet the needs of users, in both official languages.

(Language of Work)

16. **The Department take the necessary steps to promote the use of French as well as English at Senior Management meetings and generally in oral and written communications in bilingual regions.**

Chairpersons of senior committees at Headquarters have on a number of occasions invited participants to use their preferred official language. Minutes of senior executive and management committees are published in bilingual format. PWC will continue to emphasize the objective of maintaining and encouraging the use of both official languages at meetings.

17. **The Department take the necessary steps to ensure that all directives and circulars distributed nationally by headquarters and regionally by regional and district managers in bilingual regions are bilingual.**

PWC policy is clear that communications of this nature are to be issued in both official languages. The Department will bring this

policy once again to the attention of responsible employees, and will monitor the implementation of this directive in Regions as has been done at Headquarters. In Montreal a system has been implemented to check for texts received in English only. At Headquarters, material for general distribution to employees is not circulated by the Mail Service unless it is in bilingual form.

18. **The Department establish an action plan to review thoroughly the situation regarding the language of work instruments and to take appropriate measures to ensure that the greatest possible number are available in both languages at headquarters and at its offices in bilingual regions.**

While PWC's policy concerning the availability of work instruments in English and French as appropriate has been clearly enunciated, the Department will undertake a review of the implementation of this requirement, and initiate corrective measures to ensure that the greatest possible number of work instruments in general use are available in both official languages.

19. **The Department periodically audit the language of supervision of its employees and of their performance evaluations.**

PWC will initiate periodic reviews of the language of supervision of employees, and the language used for performance evaluations, in line with policy provisions and the preferences of the employees.

20. **The Department regularly inform employees of its commitment to offer professional training and development courses in both official languages, and establish control mechanisms to monitor the implementation of this policy by managers.**

The policy of the Department is to offer training and development opportunities to employees in bilingual regions in the language of their choice, subject only to the feasibility of offering a session at all if insufficient numbers express an interest or a need. The Departmental policy on this general subject is defined in Executive Information Series Directive D/D-9/80, entitled "Education, Training and Development". Official Languages related training policy is expressed in Chapter 6 of the Official Languages Policy Manual (18.1).

21. **The Department urgently review the central and personal services currently offered to its employees at headquarters and in bilingual regions and take steps where necessary to ensure that these services are fully bilingual.**

PWC will review the extent to which services are available to employees in both official languages in bilingual regions, and will strive to increase the availability of such services in the minority official language wherever necessary.

22. **The Department urgently review its policy and practices regarding internal communications between headquarters and the Quebec Region and issue clear directives to ensure that these communications are either in French or in both French and English; and**

23. **The Department establish suitable monitoring and control mechanisms to ensure that these directives are scrupulously followed.**

For over a year now renewed emphasis has been given to the requirement to communicate with offices in Quebec in French or in bilingual format. A monitoring system has been implemented to identify those areas wherein this policy is not being followed.

The result of this action has been to very significantly reduce the number of documents arriving in Quebec Region offices in English only. Concurrent with this result has been the increase in generation of texts in the required language(s) within individual work units.

(Equitable Participation)

24. **The Department develop a realistic plan of action to increase the percentage of Francophones on its staff, especially in the senior management and professional and scientific categories in bilingual regions.**

PWC has given and will continue to give emphasis to the need for operational units to address the rate of representation of the minority official languages group in each region and in each occupational group. The very limited external staffing activity in the Department over the past several years has severely limited our opportunity to influence these rates.

25. **The Department take immediate steps to lay the groundwork for increasing the percentage of Anglophone employees in the Quebec region by adjusting the number of English essential, bilingual and either/or positions in that region and by monitoring the staffing process.**

During 1983 a significant number of positions (about 100) located in Montreal have been revised from French Essential to Either English or French Essential. It is anticipated that language requirements of additional positions may be changed in this manner. This action reflects the pratice, which is followed in other bilingual regions and which was formerly the case in Montreal, to facilitate to the greatest degree possible the recruitment of members of both the majority and minority official languages groups

within the bilingual region. This action can be expected to have some positive influence on the rate of Anglophone participation in the Montreal area as staffing actions occur.

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa K1A 0T8
Tel: (613) 995-7717

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

MINISTÈRE DES TRAVAUX PUBLICS

DÉCEMBRE 1983

AVANT-PROPOS

Dans le cadre de son programme régulier de vérification des organismes fédéraux, le Bureau du Commissaire aux langues officielles a effectué une vérification linguistique au ministère des Travaux publics à la fin de 1982 et au début de 1983. Les observations contenues dans le présent rapport reflètent la situation comme elle se présentait à cette époque. Le Bureau avait déjà menée une vérification au Ministère en 1974.

Une ébauche du présent rapport a été envoyée au Ministère pour qu'il fasse connaître ses commentaires. Ceux-ci sont reproduits avec les recommandations à la fin du rapport.

Les membres de l'équipe de vérification tiennent à remercier tous les employés du Ministère qui leur ont facilité la tâche, soit en leur fournissant des renseignements, soit en les aidant d'autres manières.

Table des Matières

		Page
	AVANT-PROPOS	
I.	INTRODUCTION	1
	1. Objectif et méthodologie	1
	2. Mandat et organisation du Ministère	1
II.	POLITIQUE ET PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES	3
	1. Politique	3
	2. Plans	4
	3. Administration des langues officielles	5
	4. Exigences linguistiques des postes	8
	5. Traitement des plaintes	9
	6. Révision de textes	10
III.	LANGUE DES SERVICES	11
	1. Signalisation	11
	2. Réception	11
	3. Sécurité	11
	4. Présentoirs	12
	5. Relations publiques et information	12
	6. Soumissions et cahiers des charges	13
	7. Services de logement et de gestion immobilière	15
	8. Services généraux aux fonctionnaires fédéraux	17
	9. Services du Commissaire aux incendies	18
IV.	LANGUE DE TRAVAIL	19
	1. Usage de l'anglais et du français	19
	2. Instruments de travail	20
	3. Supervision et évaluation des employés	22

4. Formation et perfectionnement professionnels 23
5. Services centraux et services "personnels" 24
6. Communications entre le siège social et la région du Québec 24

V. PARTICIPATION ÉQUITABLE 26

1. Participation des francophones 26
2. Participation des anglophones 28

VI. RÉSUMÉ, RECOMMANDATIONS ET COMMENTAIRES DU MINISTERE 29

I. INTRODUCTION

1. Objectif et méthodologie

Nous avons mené une vérification linguistique au ministère des Travaux publics (MTP) dans le but d'évaluer comment il s'acquittait de ses obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles et afin de recommander des correctifs aux secteurs problèmes. Nous avons axé notre vérification sur les aspects suivants de la réforme linguistique au MTP :

1. la politique et le programme des langues officielles;
2. la langue des services;
3. la langue de travail; et
4. la représentation équitable des francophones et des anglophones au sein du personnel.

Entre septembre 1982 et janvier 1983, l'équipe de vérification a interviewé environ 120 gestionnaires et employés au siège social à Ottawa et dans quatre bureaux régionaux et trois bureaux de district. L'équipe a passé en revue de nombreux rapports, formulaires et autres documents et a analysé les plaintes reçues contre le Ministère au BCLO et les 192 questionnaires remplis et retournés (77,7 % des questionnaires envoyés) par des employés choisis au hasard mais de manière à composer un échantillon représentatif des anglophones et des francophones employés au Ministère partout au Canada. De plus, l'équipe a vérifié la langue des services de réception en personne et au téléphone dans les bureaux visités.

2. Mandat et organisation du Ministère

Le MTP assure la gestion des biens immobiliers de l'administration fédérale et fournit des services de planification, de design, de

construction et des services immobiliers aux organismes fédéraux, ses principaux clients. Il acquiert (par l'achat, la location ou l'expropriation) des terrains et des biens immobiliers, en dispose, construit des immeubles et maintient, aménage et gère les biens immobiliers possédés ou loués par le gouvernement du Canada. Le MTP fournit aussi les installations maritimes, les routes, les ponts et les services publics nécessaires à la conduite des programmes fédéraux. Avec un inventaire de biens immobiliers s'élevant à quelque vingt milliards de dollars, le Ministère est, en importance, le premier aménageur de terrains et d'immeubles, le premier propriétaire foncier et le premier propriétaire de biens immobiliers du Canada.

Le Ministère, dont les activités sont très décentralisées, fournit ses services aux autres organismes fédéraux par l'intermédiaire de six bureaux régionaux situés à Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto, Edmonton et Vancouver; plusieurs bureaux de district fournissent aussi les services aux clients et au public en général. L'organisation du Ministère se fonde sur le principe de la "gestion matricielle" : au siège social[1], dix groupes fonctionnels établissent les lignes de conduite, les priorités, les stratégies et les normes tandis que les groupes opérationnels des centres régionaux mettent en oeuvre les programmes du Ministère et dispensent ses services, sous la responsabilité du sous-ministre adjoint des Opérations, en poste au siège social. Le Ministère emploie 8 800 personnes représentant un large éventail de spécialités et de disciplines scientifiques et techniques.

---

[1] Planification et coordination ministérielles, Régime d'autofinancement, Immobilier, Design et Construction, Finances et Administration, Bureau du Secrétaire général, Service des relations publiques et de l'information, Personnel, Commissaire fédéral des incendies et Programmes d'égalité des chances.

II. POLITIQUE ET PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

1. Politique

Au printemps 1980, le Ministère a commencé à développer une politique des langues officielles complète et, en 1981, on distribuait une ébauche de cette politique à quelque 50 gestionnaires. Entretemps, les directives de l'organisme central étaient généralement transmises aux gestionnaires sans explication de leur application au Ministère. Il n'est donc pas surprenant que nous ayons observé chez les gestionnaires une grande confusion au sujet de la nature véritable de la politique des langues officielles du Ministère.

Une politique des langues officielles "provisoire" a été distribuée en novembre 1982 sous forme d'un manuel ministériel (vol. 18.1 dans la série opérationnelle). Le plus grand mérite du manuel ce sont les précisions qu'il contient sur les droits et les responsabilités des gestionnaires et des employés à l'égard des langues officielles; cependant, la distribution en a été limitée à 146 cadres supérieurs et, au moment de la vérification, très peu de cadres intermédiaires ou d'employés en connaissaient même l'existence. Nous croyons qu'au moins un résumé du manuel pourrait être produit et distribué en plus grand nombre.

En général, le manuel demeure abstrait et on y néglige de nombreux points qui, d'après nous, seraient utiles à l'orientation du personnel opérationnel. Par exemple, on n'y mentionne pas ou on n'y aborde que sommairement des sujets primordiaux comme les exigences linguistiques rattachées aux soumissions publiques, aux devis et aux plans du design et de la construction, aux services généraux aux employés des autres organismes fédéraux et aux services d'urgence comme ceux du Commissaire aux incendies. Nous avons aussi constaté qu'il n'était que peu ou pas question des langues officielles dans les autres manuels des opérations.

Les réponses à notre questionnaire ont confirmé nos observations que, dans l'ensemble, les gestionnaires et les employés du Ministère sont mal informés des questions de langues officielles. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

1. **de mieux adapter sa politique des langues officielles à ses propres activités et de préparer un résumé de son manuel des langues officielles et de le distribuer à tous ses employés.**

2. Plans

Depuis 1978, le Ministère prépare des plans des langues officielles qui, sans aucun doute, ont encouragé les gestionnaires à mettre de l'avant certaines mesures allant dans le sens de la réforme linguistique, surtout dans le secteur de la participation des francophones. Depuis la réorganisation de la fonction des langues officielles et la création de la Direction des programmes d'égalité des chances (DPEC) en 1978, on a davantage orienté les plans vers la participation que vers la langue des services et, surtout, vers la langue de travail, qui posent des problèmes aigus.

La récente réforme des modalités de planification ministérielle a permis d'améliorer la planification linguistique. En 1982, lorsqu'il a demandé l'élaboration de plans opérationnels, le Sous-ministre a expressément mentionné les langues officielles et on a instauré des modalités prévoyant l'analyse de l'élément langues officielles de ces plans par la DPEC avant son approbation par le Comité de direction. Plus récemment, en août 1982, le Sous-ministre a demandé des plans d'action portant spécifiquement sur les langues officielles.

Le Ministère prend actuellement les mesures pour intégrer l'élément langues officielles aux évaluations du rendement des gestionnaires et pour les tenir responsables des résultats atteints. Parmi ces mesures, il y a la définition d'objectifs linguistiques dans les plans

opérationnels et la vérification régulière des progrès sur la voie de la réforme linguistique parallèlement aux progrès dans les autres domaines. Il ne fait aucun doute que ces mesures contribueront à rendre, comme il se doit, les chefs hiérarchiques responsables de la mise en oeuvre du programme des langues officielles.

Il peut s'écouler un certain temps avant que les résultats de ces mesures ne se manifestent. Entre temps, nous constatons que, en règle générale, seuls les cadres supérieurs semblent prendre part au processus de réforme linguistique. Leurs progrès sont évalués par le Comité de direction. A l'issue des interviews avec les gestionnaires intermédiaires et les employés, les membres de l'équipe de vérification ont conclu que ni les uns ni les autres n'étaient assez sensibilisés aux objectifs se rapportant au programme des langues officielles et qu'ils ne s'attendaient pas à ce qu'un élément de leur évaluation porte sur le sujet. Dans le but de corriger la situation, nous recommandons au Ministère :

2. **de prendre les dispositions voulues pour que, dans la mesure du possible, les gestionnaires, les cadres intermédiaires et les superviseurs prennent part au processus de planification linguistique et de les tenir responsables des résultats obtenus.**

3. Administration des langues officielles

En 1978, le Sous-ministre a délégué la responsabilité première des langues officielles au directeur des Langues officielles de l'époque. Plus tard, cette responsabilité est passée à la Direction générale des programmes d'égalité des chances dont le directeur fait directement rapport au Sous-ministre et participe fréquemment aux réunions du Comité de direction. La DPEC possède un personnel de 11 employés et, en plus des langues officielles, elle assume la responsabilité des programmes d'égalité d'accès à l'emploi pour les femmes, les autochtones et les personnes handicapées.

Selon nous, la DPEC ne met pas suffisamment d'accent sur les langues officielles : elle n'est en fait responsable que des questions de politique et de planification, et aussi de quelques éléments hautement prioritaires et elle dépend de l'organisation matricielle complexe du siège social pour la conduite de ses fonctions quotidiennes.

L'organisation du système des langues officielles et le processus de répartition des responsabilités sont inutilement complexes. Quatre différentes directions générales se partagent les responsabilités des divers éléments du programme : PEC; Personnel; Éducation, Formation et Perfectionnement; et Administration. De plus, les chefs hiérarchiques et leurs employés sont les vrais responsables de la mise en oeuvre du programme.

Nous avons constaté que la coordination des différents éléments fait souvent défaut. Les spécialistes fonctionnels ne travaillent pas en assez étroite collaboration et les gestionnaires hiérarchiques ne reçoivent pas l'appui adéquat et soutenu dont ils ont besoin.

Les cadres supérieurs sont conscients des problèmes : ceux-ci ont d'ailleurs été signalés clairement dans trois rapports internes en juillet 1982 et quelques efforts ont été faits pour y remédier, par exemple des modifications ont été apportées aux mesures de contrôle de la désignation linguistique des postes. Il reste tout de même de nombreuses anomalies. Ainsi, les procédés administratifs ayant trait à la désignation bilingue de certains postes sont imprécis, de sorte que le profil linguistique de certains postes ne réflète pas les besoins réels. Dans la planification des ressources humaines, on n'accorde pas suffisamment d'attention à la question de la participation équitable des francophones et des anglophones. Le système d'information sur le personnel du Ministère ne contient aucune donnée sur la langue officielle première de chaque employé(e) bien que le Ministère ait accès à cette information par l'intermédiaire du SILO. De plus, le programme de formation linguistique et le service de révision de textes

ne sont pas administrés par le même centre de responsabilités. Il pourrait être utile que le Ministère fasse savoir à ses diplômé(e)s de cours de formation linguistique que le service de révision de textes peut les aider à rédiger leur correspondance dans leur langue officielle seconde.

La confusion entourant les langues officielles au siège social se répercute, amplifiée, dans les régions où la responsabilité du programme revient par délégation aux gestionnaires du personnel. Ces gestionnaires ne reçoivent qu'une information très fragmentaire du siège social et les chefs hiérarchiques en reçoivent encore moins et se sentent peu mis à contribution dans la réforme linguistique.

Chaque bureau régional a son coordonnateur des langues officielles à temps partiel; le plus souvent il s'agit d'un agent de dotation ou de classification. Dans la plupart des bureaux régionaux des régions bilingues, ces agents ont tendance à placer les langues officielles assez loin sur leurs listes de priorités. De plus, ils ont affirmé ne bénéficier de pratiquement aucune orientation, aide ou coopération de la part des spécialistes fonctionnels du siège social.

Afin de corriger une telle situation, nous recommandons au Ministère :

3. **de clarifier les responsabilités des gestionnaires régionaux du personnel dans le domaine des langues officielles, d'accorder une plus haute priorité à ces responsabilités et de tenir ces gestionnaires plus directement responsables, entre autres choses, de la diffusion de l'information sur les politiques et les directives de langues officielles;**

4. **d'améliorer et d'étendre les fonctions de surveillance de la Direction des programmes d'égalité des chances en matière de langues officielles.**

On a ajouté le programme des langues officielles à la liste des fonctions à vérifier par le Groupe de vérification interne du Ministère. La première vérification menée à l'été de 1982 a déjà entraîné certains changements positifs au siège social. Nous osons croire que d'autres vérifications seront faites régulièrement et que le Ministère en élargira la portée afin d'y inclure tous les bureaux régionaux et les bureaux de district des régions bilingues.

4. Exigences linguistiques des postes

Au moment de la vérification, 1 702 (19,3 %) des 8 806 postes occupés étaient bilingues mais seulement 1 233 (72,4 %) des titulaires répondaient aux exigences linguistiques de leur poste; chez les autres, 305 (17,9 %) étaient exemptés dont 148 (8,7 %) au moment de leur nomination.

Le Ministère ne possède encore qu'un nombre extrêmement bas de postes bilingues dans l'Ouest (il y a 18 postes bilingues au Manitoba mais seulement 4 des 16 titulaires en poste sont bilingues). Par contre, il y a un nombre anormalement élevé de postes bilingues à Montréal (429, soit 48 %).

Le Ministère éprouve aussi des problèmes avec les bas niveaux linguistiques exigés dans certaines catégories : le nombre impressionnant de 715 postes bilingues n'exigent qu'un niveau de connaissance A en anglais et 398 un niveau A en français. De plus, des 2 262 postes bilingues que compte le Ministère, seulement 103 (moins de 5 %) nécessitent un niveau C dans les deux langues.

Les directeurs généraux régionaux détiennent le pouvoir de recourir à la dotation impérative pour combler les postes bilingues mais ce n'est qu'en décembre 1982 que les gestionnaires ont obtenu les pouvoirs limités d'approbation des exigences linguistiques de tous les postes et des profils linguistiques des postes bilingues dans les seules

catégories technique, du soutien administratif et des opérations. Ces nouveaux pouvoirs conféraient aux gestionnaires un certain degré de responsabilité et de souplesse dans le domaine mais, dans les faits, le changement retirait les pleins pouvoirs dont profitaient auparavant les gestionnaires de la région du Québec. Nous croyons que le Ministère atteindrait de meilleurs résultats en confiant plus de responsabilités aux gestionnaires et en améliorant en même temps les mécanismes de surveillance et d'évaluation de ces responsabilités. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

5. **de revoir les exigences linguistiques des postes dans les régions bilingues et de recourir judicieusement à la dotation impérative pour combler les postes bilingues vacants, particulièrement ceux qui étaient auparavant occupés par des titulaires unilingues.**

5. Traitement des plaintes

Au cours des cinq dernières années, une moyenne de 36 plaintes fondées ont été portées chaque année contre le Ministère mais celui-ci a été extrêmement lent à mettre au point une méthode cohérente et efficace de traitement des plaintes. Jusqu'à tout récemment, le Ministère ne possédait pas de modalités officielles pour recevoir et traiter les plaintes : des personnels différents s'occupaient des dossiers et les responsabilités passaient d'un gestionnaire à l'autre. Ainsi, on négligeait les questions les plus élémentaires, pour ne pas mentionner les urgentes, les lettres et les rappels de notre Bureau restaient sans réponses et les plaintes n'étaient pas réglées avant des délais passablement longs.

A l'été 1982, le Ministère se rendait compte de ses difficultés à ce chapitre et entreprenait d'améliorer le processus d'instruction des plaintes. Cependant, nous croyons que le Ministère devrait toujours accorder une haute priorité au règlement des plaintes et chercher des

moyens lui permettant de s'assurer qu'elles ne se répèteront pas. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

6. **de rendre les gestionnaires plus directement responsables du règlement rapide et efficace des plaintes ayant trait aux langues officielles;**

7. **d'établir un système de suivi efficace pour surveiller la mise en oeuvre des mesures correctives aux situations donnant lieu aux plaintes linguistiques.**

6. Révision de textes

Nous avons constaté qu'en raison des nouvelles mesures adoptées pour contrôler l'utilisation des services de traduction, beaucoup de gestionnaires éprouvent de la difficulté à produire des textes en français. Certaines de leurs sections ne possèdent pas les ressources nécessaires en français pour rédiger même les notes de service relativement simples. Ainsi, la coordonnatrice de la traduction reçoit une impressionnante quantité de documents qu'elle doit elle-même réviser en plus d'assumer ses fonctions ordinaires. Ailleurs, certains employés contournent le système par l'étiquetage "confidentiel" du courrier envoyé en anglais au bureau régional de Montréal. D'autres employés sont aussi tentés de ne produire des documents qu'en anglais ou d'essayer subrepticement de faire réviser leurs textes par les traducteurs. Nous croyons que le système actuel devrait être examiné et que des ressources accrues devraient être consacrées à la révision des textes. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

8. **d'effectuer un examen complet de ses besoins en révision de textes et de dresser un inventaire des ressources dont il dispose à cette fin.**

III. LANGUE DES SERVICES

1. Signalisation

En général, la signalisation est bilingue dans les bureaux du Ministère au siège social et dans la région de la Capitale nationale. Par contre, il y a de nombreux panneaux unilingues français dans les bureaux du Québec et quelques panneaux unilingues anglais dans les bureaux régionaux des autres provinces. Habituellement, les panneaux sont bilingues sur les chantiers de construction mais les membres de l'équipe ont observé des panneaux unilingues dans quelques cas isolés. Le Ministère devrait prendre plus de précautions pour veiller à ce que tous ses panneaux soient bilingues.

2. Réception

La réception téléphonique et l'accueil sur place varient énormément d'un bureau à l'autre et, souvent, on laisse de côté le principe de l'offre spontanée des services dans les deux langues officielles. Même dans les bureaux de la direction au siège social, les membres de l'équipe de vérification ont souvent constaté que la réception téléphonique ne se faisait qu'en anglais. En fait, dans les bureaux d'Ottawa, la réception était aussi souvent unilingue anglaise que bilingue. Au Québec, la réception est habituellement bilingue et, dans les bureaux visités dans les autres provinces, elle n'est habituellement qu'en anglais.

3. Sécurité

Les membres de l'équipe ont constaté que les commissionnaires et le personnel de sécurité dans l'immeuble du siège social n'étaient pas

toujours en mesure d'offrir leurs services en français et qu'à l'occasion, ils répondaient en anglais aux questions qui leur étaient posées en français.

4. Présentoirs

La plupart du temps, les présentoirs installés dans les locaux du Ministère ne sont qu'en partie bilingues. Au cours de la vérification, nous avons observé que même si de nombreux documents sur la Semaine de prévention des incendies présentés dans le hall du siège social étaient bilingues, quelques dépliants étaient offerts en anglais mais pas en français.

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons au Ministère :

9. **d'exercer une surveillance plus étroite de l'offre spontanée des services dans les deux langues officielles, tant au niveau de la signalisation, de la réception, de la sécurité que des présentoirs.**

Nous avons aussi constaté que la documentation sur leurs campagnes présentée par des organismes sanitaires privés dans le hall du siège social était unilingue anglaise. Nous croyons que les organismes privés qui désirent monter des présentoirs dans les locaux du Ministère devraient être tenus d'utiliser les deux langues officielles lorsqu'ils s'adressent aux deux communautés linguistiques.

5. Relations publiques et information

Le personnel des relations publiques du Ministère, composé d'environ 30 employés (dont 50 % en poste au siège social), réussit habituellement assez bien à offrir ses services dans les deux langues officielles. Les publications, les textes des allocutions du Ministre et les communiqués de presse sont offerts dans les deux langues. Les agents

de relations publiques des régions de l'Atlantique, du Québec, de la Capitale nationale et de l'Ontario sont bilingues. Il n'y a à vrai dire de problèmes que dans les régions de l'Ouest et du Pacifique où on ne compte aucun agent bilingue; nous avons cependant appris que lors de grands événements, un employé bilingue du siège social y est habituellement dépêché.

La bibliothèque du Ministère, qui possède une collection assez étendue de documents spécialisés en génie et en architecture, est ouverte au public. Cependant, malgré la volonté manifeste de faire l'acquisition d'ouvrages en français, nous avons constaté l'absence de certains ouvrages de base dans cette langue. Nous avons aussi constaté que la signalisation dans la bibliothèque et le fichier sont unilingues anglais. La situation actuelle sera cependant améliorée lors de l'intégration prochaine au système d'extraction de l'information de la Bibliothèque nationale; nous croyons néanmoins que les problèmes devraient être corrigés par le Ministère et que la bibliothèque devrait élargir sa collection de titres en français.

6. Soumissions et cahiers des charges

Chaque année, le Ministère lance des appels d'offre pour des contrats gouvernementaux dont la valeur se chiffre dans les millions de dollars. Un porte-parole du siège social nous a indiqué que la manière générale de procéder est la suivante : les documents d'information d'un contrat sont diffusés dans les deux langues officielles dès le départ dans la région de la Capitale nationale et à Montréal; ailleurs, dans le cas des grands projets d'intérêt national, le Ministère publie habituellement ces documents dans les deux langues officielles au moment des appels d'offre; lorsque l'on prévoit une faible demande de documents en français, ils ne sont produits qu'en anglais, et si des plans et des devis sont demandés en français, la date limite des soumissions est repoussée de manière à laisser suffisamment de temps

pour produire la traduction. Nous avons appris que cette façon de faire est bien connue et généralement observée.

Dans les régions, nous avons constaté que les appels d'offres, surtout s'ils ont trait à des travaux d'envergure, sont habituellement bilingues et publiés dans de nombreux journaux, y compris les médias des groupes minoritaires de langues officielles. Par contre, les plans et devis et les autres documents d'information sur les contrats ne sont souvent qu'en anglais, sauf au Québec où ils sont habituellement bilingues et dans la région de la Capitale nationale où ils sont bilingues dans le cas des travaux du côté québécois mais pas toujours dans le cas des projets du côté ontarien. Certains gestionnaires nous ont affirmé que s'ils recevaient une demande de documents en français, ils feraient traduire les textes anglais et repousseraient le délai pour laisser aux entrepreneurs francophones le temps de se préparer. Nous pensons pour notre part qu'une telle pratique désavantage les francophones et, de plus, nous la jugeons tout à fait inacceptable puisque, comme on nous l'a dit, la plupart des plans directeurs et un grand nombre des documents d'information couramment utilisés existent au système d'information du Ministère. De plus, puisque le Ministère a normalement une bonne idée des entrepreneurs susceptibles de présenter des soumissions, il devrait la plupart du temps être en mesure de prévoir quels plans et quels cahiers des charges il lui faut préparer dans les deux langues officielles.

Nous avons aussi constaté que la politique des langues officielles du Ministère exige bien que les appels d'offres soient annoncés dans les médias des deux langues officielles, mais n'offre que de vagues renseignements au sujet de la langue des documents d'information sur les contrats, ce qui oblige le personnel opérationnel à suivre des règles non écrites, d'autant plus que le manuel Politique et administration des marchés (vol. 14 de la série administrative) n'aborde nulle part l'aspect linguistique des marchés. Nous croyons que le Ministère devrait publier sans tarder une politique claire sur

la question pour guider son personnel. Notre Bureau se fera évidemment un plaisir de donner au Ministère toute l'aide possible. Entre temps, nous recommandons au Ministère :

10. **de préparer ses plans et devis dans les deux langues officielles pour les grands projets dans toutes les régions et aussi pour les travaux de moyenne et de petite envergure dans les régions bilingues;**

11. **d'élaborer une politique sur l'usage des deux langues officielles dans les appels d'offre et les marchés et d'intégrer cette politique à son manuel Politique et administration des marchés.**

7. Services de logement et de gestion immobilière

En tant qu'organisme responsable du logement de la plupart des autres organismes du gouvernement fédéral, le MTP conclut toutes sortes de marchés avec ces clients. Beaucoup de ces marchés sont des ententes "parapluies" conclues avec des bureaux principaux pour des services à Ottawa et ailleurs au pays; d'autres ententes sont purement régionales ou locales et interviennent parfois entre des bureaux locaux des clients et les bureaux régionaux du MTP.

Nous avons appris que les formulaires de logement et de gestion sont disponibles dans les deux langues officielles et que, à Ottawa et dans les régions bilingues, les clients ont le choix de traiter dans l'une ou l'autre langue. Néanmoins, nous avons aussi appris que la plupart des ententes conclues à Ottawa, y compris les ententes "parapluies" portant sur des services à l'échelle nationale, sont en anglais parce qu'il s'agit là de la langue choisie par les clients. Au Québec, les ententes sont souvent en français; dans les autres provinces, elles sont en anglais.

Nous convenons qu'il est important de laisser le choix de la langue aux ministères clients, mais nous pensons que le Ministère devrait jouer un rôle plus actif dans la promotion de la réforme linguistique en offrant uniformément des services bilingues et en faisant savoir aux clients que ceux-ci sont disponibles. Par exemple, les ententes parapluies devraient être signées dans les deux langues officielles dans les régions bilingues. Une telle pratique donnerait la possibilité, par exemple, aux employés du MTP et des organismes clients en poste au Québec, de consulter le texte des ententes en langue française. Elle permettrait aussi aux agents des organismes clients de négocier les ententes dans la langue qu'ils préfèrent plutôt qu'être forcés de travailler en anglais "parce que c'est la langue du dossier".

Le Ministère conclut de nombreuses ententes avec des entrepreneurs du secteur privé pour faire l'acquisition et assurer l'entretien de locaux où logent des organismes gouvernementaux. Ces ententes peuvent être conclues dans l'une ou l'autre langue officielle dans la région de la Capitale nationale et au Québec, où les propriétaires ont le choix de la langue. Cependant, dans les autres régions du pays, pratiquement toutes ces ententes sont en anglais. Les gestionnaires du MTP nous ont affirmé que même les entrepreneurs francophones de régions comme le Nouveau-Brunswick préfèrent traiter en anglais mais nous nous demandons si la situation serait la même si les services étaient spontanément offerts en français. Quoi qu'il en soit, nous suggérons au MTP de tenter d'établir une liste systématique des propriétaires d'immeubles locatifs potentiels et de leur préférence linguistique. Nous recommandons aussi au Ministère :

12. **de mettre en place des services de logement et de gestion immobilière dans les deux langues officielles dans toutes les régions bilingues et d'offrir spontanément ces services en anglais et en français.**

On nous a assurés que le Ministère vérifiait les demandes des clients qui désirent des panneaux sur les propriétés du gouvernement et s'assurait que ces panneaux sont bilingues. Cependant, les locaux loués posent un problème délicat : dans certains cas, le propriétaire ou bien ne veut pas que des panneaux dans la langue du groupe minoritaire soient installés dans ses locaux, ou bien fixe des conditions de coût ou de design difficiles à respecter et, à moins que le gouvernement ne soit le principal ou le seul locataire, il est difficile pour le MTP d'insister pour obtenir des panneaux bilingues. Nous sommes évidemment conscients de ces difficultés mais il demeure que le public a tendance à associer les locaux occupés au gouvernement fédéral. Aussi, nous recommandons au Ministère :

13. **d'inclure, chaque fois que la chose est possible, dans ses baux de location une clause stipulant que tous les panneaux d'identification des organismes fédéraux locataires installés dans les immeubles loués ou près de ces immeubles doivent être dans les deux langues officielles.**

8. Services généraux aux fonctionnaires fédéraux

Le MTP dispense toute une gamme de services aux fonctionnaires fédéraux, à la fois directement et par des intermédiaires. Il s'agit, entre autres, des services de sécurité, de cafétéria, d'entretien et de nettoyage. Comme nous l'avons déjà signalé, la politique des langues officielles du Ministère ne traite pas de ces services et les gestionnaires doivent eux-mêmes s'occuper de chaque situation comme ils le jugent bon. Il n'est donc pas surprenant que la langue des services varie énormément d'un endroit à un autre et d'un gestionnaire à un autre.

Dans la région de la Capitale nationale, les services sont habituellement, mais pas toujours, disponibles en français et en anglais. Au Québec, ces services sont habituellement aussi disponibles

en anglais qu'en français. Ailleurs, y compris dans certaines régions bilingues, les services du MTP sont pour ainsi dire inexistants en français. Nous avons appris, par exemple, qu'à Moncton le personnel est, sauf exception, incapable d'offrir ses services en français; de même, les services en français offerts aux employés travaillant dans les immeubles du gouvernement dans le sud de l'Ontario et dans l'Ouest du Canada sont pratiquement inexistants. Afin de corriger la situation, nous recommandons au Ministère :

14. **d'examiner systématiquement les services qu'il offre, soit directement, soit indirectement, aux fonctionnaires fédéraux en poste dans les immeubles du gouvernement dans les régions bilingues afin de rendre ces services bilingues, et de vérifier périodiquement ces services.**

9. Services du Commissaire aux incendies

Le Bureau du Commissaire aux incendies du Canada assure des services de prévention des incendies et d'inspection aux ministères gouvernementaux par l'intermédiaire de ses représentants dans les régions. A l'extérieur du Québec, nous avons constaté que les services en français sont habituellement les parents pauvres des services en anglais : par exemple, il y a très peu d'agents de prévention des incendies et d'inspecteurs bilingues dans la région de la Capitale nationale et aucun dans la région de l'Ontario et les cours de formation, les rapports d'inspection et les autres services sont rarement offerts en français. Nous avons néanmoins constaté que le personnel du Québec peut offrir ses services en anglais et en français.

Compte tenu des risques potentiels que représentent pour les employés du gouvernement l'incompréhension et le manque de communication dans ce domaine, nous jugeons plutôt alarmant, entre autres, que le Commissaire aux incendies du Canada n'offre qu'en anglais des cours sur l'utilisation des extincteurs d'incendies aux fonctionnaires fédéraux

dans la région de la Capitale nationale. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

15. **de faire en sorte que le Bureau du Commissaire aux incendies rende bilingues d'urgence tous ses panneaux et tous ses services dans les régions bilingues.**

IV. LANGUE DE TRAVAIL

1. Usage de l'anglais et du français

L'anglais est la principale langue de travail, surtout dans les travaux écrits, au siège social et dans toutes les régions sauf le Québec, où la principale langue de travail est le français. Ainsi, le volume de traduction qui est un indicateur, démontre que l'usage du français dans les travaux écrits est très restreint : en 1981-1982, seulement 300 000 mots ont été traduits en anglais contre 4 millions en français. Les réponses à notre questionnaire ont aussi démontré que le français est utilisé dans les conversations au siège social et dans la région de la Capitale nationale; et nous avons également constaté que l'usage du français s'est graduellement accru dans la région du Québec où l'anglais était auparavant couramment utilisé avec le français.

Les réponses au questionnaire confirment aussi que sauf au Québec, les réunions du personnel se déroulent généralement en anglais. Les réunions au Québec se tiennent habituellement en français mais, de temps à autre, certaines ont lieu en anglais ou dans les deux langues. Même si les procès verbaux des réunions du Comité de direction sont bilingues, le français y est très peu utilisé tout comme aux autres réunions de gestion.

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons au Ministère :

16. **de prendre les mesures nécessaires pour favoriser l'usage des deux langues officielles lors des réunions de gestion et, de façon générale, dans les communications orales et écrites dans les régions bilingues.**

2. Instruments de travail

La plupart des instruments de travail produits par le Ministère pour distribution générale sont bilingues et, à ce chapitre, il faut souligner la remarquable initiative qu'a été la publication du Glossaire bilingue (de la terminologie utilisée au Ministère); cependant, les employés anglophones au Québec et les employés francophones au siège social et dans les autres régions ont confirmé ce que nous avions observé, à savoir qu'un certain nombre d'instruments de travail de base, y compris des descriptions de postes et des organigrammes, n'étaient pas disponibles dans leur langue officielle première.

Les directives internes produites par le bureau du Sous-ministre à l'intention de tout le personnel sont bilingues mais nous avons relevé quelques notes de services unilingues anglaises adressées à tout leur personnel par des sous-ministres adjoints. Il arrive que des directives produites en anglais au siège social portent la mention "français à suivre"; quant aux directives régionales (produites par les directeurs généraux des régions), elles sont distribuées dans une seule langue sauf au Québec où elles sont toutes bilingues. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

17. **de prendre les mesures nécessaires pour que toutes les directives et circulaires du siège social distribuées partout au pays et celles des gestionnaires des régions et des districts distribuées dans les régions bilingues soient bilingues.**

Certains formulaires, manuels et guides régionaux sont disponibles en anglais seulement et des employés ont rapporté avoir travaillé avec des devis et des plans en anglais seulement. Comme nous l'avons déjà souligné, il ne devrait pas être difficile au MTP de produire des plans et des devis de nature générale bilingues puisque les renseignements de base sont entrés à l'ordinateur dans les deux langues officielles et accessibles aux régions, de sorte que seules les mentions spécifiques doivent alors être rédigées.

L'index du système central de classification des dossiers est en ordre alphabétique selon les appellations anglaises seulement. Le Ministère devrait établir un index alphabétique français aussi.

Beaucoup de manuels de référence techniques utilisés par plusieurs directions du Ministère et par le Bureau du Commissaire aux incendies du Canada sont produits à l'étranger, surtout aux États-Unis, et n'existent qu'en version anglaise. Des efforts devraient être faits pour obtenir des textes équivalents en français lorsque cela est possible.

Les échelons supérieurs de l'organisme doivent donner l'exemple en démontrant une volonté réelle de faire avancer la réforme linguistique. Dans une telle optique et à la lumière de notre récente étude la Langue de travail dans la fonction publique fédérale, nous recommandons au Ministère :

18. **d'élaborer un plan d'action pour examiner en détail l'état de la langue des instruments de travail de ses employés et de prendre toutes les mesures voulues pour que le plus grand nombre possible soit disponible dans les deux langues officielles au siège social et dans les bureaux des régions bilingues.**

3. **Supervision et évaluation des employés**

Au moment de la vérification, au moins un tiers des titulaires de postes de supervision ne satisfaisaient pas aux exigences linguistiques de leur poste, ce qui veut dire qu'un très grand nombre d'employés n'étaient pas supervisés dans la langue officielle qu'ils préfèrent.

Tous les employés francophones du Québec qui ont répondu à notre questionnaire ont déclaré qu'ils parlaient à leur superviseur en français et qu'ils avaient été évalués en français. Ailleurs, la grande majorité des francophones parlaient surtout l'anglais avec leur superviseur et la plupart ont choisi d'être évalués en anglais pour différentes raisons, principalement pour éviter les problèmes d'un genre ou d'un autre.

Au Québec, où il y a 42 employés anglophones, près de la moitié des anglophones qui ont répondu au questionnaire ont fait savoir qu'ils parlaient en anglais à leur superviseur et qu'ils étaient évalués en anglais.

Dans l'ensemble, les réponses au questionnaire ont confirmé les observations que nous avons faites à d'autres sources, à savoir que très peu d'employés sont supervisés en français à l'extérieur du Québec.

La politique des langues officielles du Ministère fait état des droits des employés à l'égard de la langue de leurs évaluations dans les régions unilingues et dans les régions bilingues. Les directives de la direction du personnel sur les évaluations des employés des catégories de la haute direction, de l'administration et du service extérieur, scientifique et professionnelle, et technique, précisent que les formulaires d'évaluation doivent être remplis dans la langue officielle choisie par l'employé et ce droit est précisé en haut de la première

page du formulaire d'évaluation (n° 699B 81/09)[1]. Par contre, on ne fait pas état de la possibilité de choisir la langue de l'évaluation dans les instructions sur la manière de remplir le formulaire d'évaluation des catégories de l'exploitation et du soutien administratif (n° 462 81/09), même si on le fait sur le formulaire lui-même. Nous croyons qu'une telle anomalie devrait être corrigée le plus rapidement possible.

A la lumière de ce qui précède, nous recommandons au Ministère :

19. **de vérifier périodiquement la langue de la supervision de ses employés et de leurs évaluations du rendement.**

4. Formation et perfectionnement professionnels

Nous avons observé que la plupart des cours de formation et de perfectionnement professionnels donnés dans la région de la Capitale nationale et au siège social se déroulent uniquement en anglais. Puisque, d'après ce que nous avons compris, ces cours pourraient être offerts en français, nous nous demandons si les gestionnaires exercent réellement leur droit de choisir des cours en français pour leurs employés. En 1981-1982, seulement 1 747 (11,1 %) du total des journées-personnes consacrées aux programmes de formation professionnelle ont été réservées à des cours en français. Le pourcentage est passablement bas par rapport au nombre de francophones susceptibles de suivre les cours.

Afin d'améliorer la situation linguistique actuelle de la formation et du perfectionnement professionnels, nous recommandons au Ministère :

---

[1] Le texte français de ce formulaire comporte en plus des erreurs flagrantes qui devraient être corrigées immédiatement.

20. **d'informer régulièrement ses employés de son engagement à offrir des cours de formation et de perfectionnement professionnels dans les deux langues officielles et de mettre en place des mécanismes de contrôle pour surveiller la mise en oeuvre de cette politique par les gestionnaires.**

5. Services centraux et services "personnels"

Certains services internes du Ministère comme la paie et les avantages sociaux, la bibliothèque et la sécurité, ne sont que partiellement bilingues au siège social et dans les régions. Sur leurs questionnaires, les francophones ont fait état d'un manque de services personnels en français et quelques anglophones du Québec ont mentionné la même lacune au sujet des services an anglais.

Un peu partout au Ministère, certains services de soutien, comme les services de secrétariat et de réceptionnistes, sont soit inexistants, soit inadéquats dans la langue officielle de la minorité. Au siège social, par exemple, le personnel d'une seule des quatre unités de traitement de textes travaille en français, situation qui entraîne des retards et n'est pas sans inconvénients.

En de telles circonstances, nous recommandons au Ministère :

21. **de revoir immédiatement les services centraux et du personnel qu'il offre actuellement à ses employés du siège social et des régions bilingues et de prendre les mesures nécessaires pour rendre ces services entièrement bilingues.**

6. Communications entre le siège social et la région du Québec

Le principal problème de langue de travail du Ministère au Québec se retrouve dans les communications avec le siège social. Une

vérification menée par le Conseil du Trésor entre janvier et avril 1982 permettait de conclure qu'il y avait plusieurs irrégularités dans la langue de ces communications et le Conseil recommandait certaines mesures propres à les corriger.

En janvier 1983, un gestionnaire de Montréal nous révélait qu'il n'y avait eu aucune amélioration à la situation depuis la vérification du Conseil du Trésor et qu'il recevait toujours une impressionnante quantité de communications unilingues anglaises d'Ottawa. Par contre, d'autres soutenaient qu'il y avait eu quelques changements positifs mais tous s'accordaient pour dire qu'il restait beaucoup à faire.

Encore en janvier 1983, le Sous-ministre a envoyé l'Operational Planning Manual (Manuel de planification opérationnelle), document de quelque 200 pages, à tous les gestionnaires de Montréal avec une brève note de service bilingue. Les délais de mise en oeuvre de différentes parties du manuel étaient fixées à février et à mars mais, au moment où nous menions nos entrevues à Montréal, le document était en traduction et il apparaissait évident que la version française ne serait pas prête à temps pour être de quelque utilité que ce soit.

Tous les membres de l'équipe de vérification de la gestion qui ont visité le bureau régional de Montréal en septembre et en octobre 1982 étaient des anglophones unilingues; ils ont travaillé en anglais et produit leur ébauche de rapport en anglais uniquement.

Les séances d'information sur le Régime d'autofinancement à l'intention du personnel de Montréal ainsi que les documents techniques connexes n'étaient, à quelques exceptions près, qu'en anglais, tout comme d'ailleurs les réunions avec les cadres supérieurs du siège social qui ont visité le complexe Guy-Favreau.

Afin de corriger les lacunes observées, nous recommandons au Ministère :

22. de revoir immédiatement sa politique et ses pratiques ayant trait aux communications internes entre le siège social et la région du Québec et de produire des directives précises pour faire en sorte que ces communications aient lieu en français ou en français et en anglais; et

23. d'établir des mécanismes de contrôle efficaces pour veiller à ce que ces directives soient suivies à la lettre.

V. PARTICIPATION ÉQUITABLE

1. Participation des francophones

Il y a 2 346 (26,6 %) francophones parmi les 8 806 employés du Ministère mais ils sont inégalement répartis entre les différentes catégories professionnelles et aux différents échelons hiérarchiques. Par exemple, il y a 17 (22,3 %) francophones sur les 76 employés de la catégorie de la direction et de la haute direction mais ils sont 1 270 (31,9 %) chez les 3 976 employés de la catégorie de l'exploitation de tout le Ministère et représentent 53,1 % des employés de cette catégorie dans la région de la Capitale nationale.

Les francophones sont encore sous-représentés aux échelons supérieurs et intermédiaires de la catégorie scientifique et professionnelle (architectes et ingénieurs) où ils représentent 15,3 % des employés (88 sur 576). Dans les catégories technique et du soutien administratif, les francophones représentent respectivement 22,8 % et 24,9 % du total.

Le Ministère ne compte que douze employés francophones dans les régions bilingues de l'Est et du Nord de l'Ontario. Il manque aussi d'employés francophones dans l'Ouest, au Nouveau-Brunswick, à l'Île-du-Prince-Édouard et en Nouvelle-Écosse; et le Ministère n'en compte aucun à Terre-Neuve, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon.

Quelques cadres supérieurs étaient confiants que le Ministère pourrait atteindre son objectif de 20 % de francophones dans la catégorie professionnelle et scientifique à la fin de 1983 en embauchant 10 spécialistes expérimentés et en attirant 10 nouveaux diplômés des établissements d'enseignement francophones grâce à son programme de recrutement post-secondaire.

Le problème avec de tels objectifs en nombre absolus c'est qu'ils ne conservent leur valeur qu'à la condition que le nombre d'employés anglophones demeure stable. En 1982 par exemple, le Ministère a embauché huit des dix architectes et ingénieurs francophones prévus à ses objectifs mais l'accroissement du pourcentage de francophones n'a été majoré que de 0,1 % puisque l'augmentation nette du nombre de titulaires en poste a été de sept francophones et de 32 anglophones. Il n'est donc pas étonnant que beaucoup d'autres cadres supérieurs soient moins optimistes au sujet des chances du Ministère d'atteindre son objectif de 20 % de francophones dans cette catégorie.

Les gestionnaires du Québec se sont dits inquiets des chances d'avancement des francophones au siège social. Afin d'étayer leurs affirmations, ils ont donné comme exemple l'élaboration des nouveaux systèmes informatiques; il semblerait que ces systèmes soient tous élaborés en anglais, mis à l'essai dans une région anglophone dans le cadre d'un projet pilote et perfectionnés au siège social avant d'être mis en opération. Les gestionnaires soutenaient que les employés anglophones qui élaborent et mettent ces systèmes à l'essai les ont déjà maîtrisés et se trouvent naturellement tout indiqués pour les éventuelles promotions. Apparemment, il est difficile pour le bureau régional de Montréal d'envoyer des employés de son effectif au siège social; il serait juste d'ajouter toutefois que très peu de Montréalais semblent particulièrement empressés d'accepter une mutation à Ottawa.

A la lumière des observations qui précèdent, nous recommandons au Ministère :

24. d'élaborer un plan d'action réaliste pour accroître le pourcentage de francophones au sein de son personnel, particulièrement dans les catégories de la haute direction, et scientifique et professionnelle dans les régions bilingues.

2. Participation des anglophones

Les anglophones sont sous-représentés à Montréal où ils n'occupent que 28 postes (4 %) et aussi à Québec où ils n'en occupent que 9 (2 %). Dans le reste de la province, il n'y a que cinq employés anglophones (16,7 %).

Les gestionnaires de Montréal ont expliqué cette sous-représentation par le peu de demandes d'emploi présentées par des anglophones. Nous croyons pour notre part que ce seul fait n'explique pas entièrement la situation : un autre facteur pourrait être le nombre proportionnellement très élevé de postes où le français est essentiel dans la région bilingue de Montréal (454 sur 894, soit 50,8 %). Le nombre de postes bilingues (48 %) semble aussi excessif. Par contre, seulement 1,2 % des postes exigent une langue ou l'autre et il n'y a aucun poste où l'anglais est essentiel dans toute la région (les pourcentages de postes occupés sont à peu près correspondants). Le Ministère est parfaitement au courant de la situation et déclarait dans son plan des langues officielles de 1981 qu'il apporterait les correctifs nécessaires au début de 1982. Nous croyons que ces correctifs devraient être mis en place sans autre délai. Par conséquent, nous recommandons au MTP :

25. de prendre immédiatement les mesures propres à instaurer les bases qui permettront d'accroître le pourcentage d'employés anglophones dans la région du Québec en modifiant le nombre de postes désignés "anglais essentiel", "bilingues" et "anglais ou français" dans cette région et en surveillant le processus de dotation.

VI. RÉSUMÉ, RECOMMANDATIONS ET COMMENTAIRES DU MINISTERE

Le rythme de la réforme linguistique au ministère des Travaux publics est d'une lenteur déconcertante. Tant les gestionnaires que les employés sont insuffisamment informés de la politique et du programme des langues officielles du Ministère. Les problèmes sont en grande partie attribuables au fait que le programme relève de quatre centres de responsabilités différents et que ses différents éléments sont très mal coordonnés. L'organisation actuelle des langues officielles doit être repensée de toute urgence. Le Ministère devra aussi améliorer sa méthode de traitement des plaintes linguistiques, et aussi les mécanismes de surveillance, de vérification et d'évaluation de la mise en oeuvre de sa politique des langues officielles.

Il existe une directive ministérielle efficace prévoyant que les appels d'offres doivent être annoncés dans les journaux des groupes minoritaires de langue officielle mais il reste encore à élaborer et à diffuser une politique claire sur l'usage des deux langues officielles dans les soumissions et l'adjudication des marchés et il faut surveiller plus étroitement l'offre de services bilingues dans les régions bilingues. Les services de réception et celui de la sécurité en français sont déficients et les problèmes linguistiques du Bureau du Commissaire aux incendies du Canada pourraient éventuellement donner naissance à des situations dangereuses.

A toutes fins utiles, le Ministère fonctionne en français au Québec et en anglais ailleurs. Partout au Ministère, les instruments de travail sont souvent inexistants en français. A l'extérieur du Québec, très peu d'employés francophones sont supervisés en français, même dans les régions bilingues. Au moment de la vérification, les communications entre le siège social et la région du Québec étaient encore en grande majorité unilingues anglaises.

Les francophones représentent 26,6 % des employés du Ministère mais ils sont inégalement répartis : ils sont particulièrement sous-représentés dans la catégorie scientifique et professionnelle et aux échelons de la direction et de la haute direction où ils ne représentent que 16,5 % et 15,8 % respectivement. De même, les anglophones sont sous-représentés au Québec où ils constituent 4 % des employés en poste à Montréal et 2,7 % dans l'ensemble de la province.

Les recommandations formulées dans ce rapport sont reprises ici, en caractères gras, sous chacun des grands titres de la vérification. Les commentaires du Ministère suivent chacune des recommandations.

Nous recommandons au ministère des Travaux publics:

(Politique et Programme des langues officielles)

1. **de mieux adapter sa politique des langues officielles à ses propres activités et de préparer un résumé de son manuel des langues officielles et de le distribuer à tous ses employés.**

   Le manuel Politique des langues officielles, dont de nombreux éléments ont été adaptés aux fonctions propres à TPC mais qui demeure basé sur la politique générale du gouvernement fédéral, a été distribué à tous les cadres supérieurs du Ministère à l'automne de 1982. Tous les employés peuvent le consulter dans les centres de ressources en place et sa parution a été signalée dans les publications destinées aux employés. Un index des sujets du manuel a été préparé dans le but d'en faciliter la consultation. Les employés peuvent aussi recourir à des services de consultation sur l'interprétation de la politique. Au fur et à mesure de l'émergence des besoins, des ajouts portant sur des points précis seront préparés. Nous étudions actuellement la nécessité de produire une nouvelle brochure destinée à tous les employés qui résumerait les grands traits de la politique linguistique du Ministère. Une brochure du genre, récemment publiée par le Conseil du Trésor, a été distribuée à tous les employés. Nous étudierons aussi le besoin de nouveaux énoncés de politiques sur les questions de langues officielles se rapportant directement aux activités du Ministère.

2. **de prendre les dispositions voulues pour que, dans la mesure du possible, les gestionnaires, les cadres intermédiaires et les superviseurs prennent part au processus de planification linguistique et de les tenir responsables des résultats obtenus.**

Tous les gestionnaires de TPC sont tenus directement responsables de la mise en oeuvre de la politique des langues officielles et de l'atteinte des objectifs qui s'y rattachent dans leur service respectif. Ils participent habituellement à la détermination des exigences linguistiques des postes de leurs unités. Ils contribuent aussi directement au processus de planification des langues officielles, processus par lequel ils font rapport de la situation et des plans en gestion des langues officielles. Parallèlement, le plan de gestion des ressources humaines sert à délimiter les besoins en matière de langues officielles. On rappelle régulièrement leurs responsabilités aux gestionnaires face à la politique des langues officielles dans la correspondance et dans des rapports comme le Rapport annuel et Plan d'action [sur les langues officielles] dont des exemplaires sont fournis à chaque gestionnaire des principales unités administratives, pour son information et celle de ses employés.

3. **de clarifier les responsabilités des gestionnaires régionaux du personnel dans le domaine des langues officielles, d'accorder une plus haute priorité à ces responsabilités et de tenir ces gestionnaires plus directement responsables, entre autres choses, de la diffusion de l'information sur les politiques et les directives de langues officielles;**

Les responsabilités des gestionnaires régionaux de l'Administration du personnel en ce qui a trait aux langues officielles sont définies au chapitre 3 du manuel de la politique (pages 4 et 5). A moins que le directeur général régional ne désigne un autre cadre supérieur pour s'occuper de cette responsabilité, les gestionnaires régionaux de l'Administration du personnel coordonnent les activités se rapportant aux langues officielles dans leur région et transmettent l'information sur les questions connexes à leurs employés.

4. **d'améliorer et d'étendre les fonctions de surveillance de la Direction des programmes d'égalité des chances en matière de langues officielles.**

Les rapports présentés à la Direction des programmes d'égalité des chances en vertu du "Processus de planification des unités administratives en matière de langues officielles" ont permis d'accroître considérablement la portée et l'efficacité des activités de surveillance à la Direction et dans les autres unités intéressées. Des analyses supplémentaires sont effectuées grâce à la base de données du SILO, et ces analyses servent à des examens réguliers par le Sous-ministre aidé des cadres supérieurs, et elles portent, entre autres, sur le rendement des gestionnaires dans le domaine des langues officielles. TPC étudiera d'autres secteurs nécessitant des activités de surveillance accrues dans le but d'améliorer l'efficacité de la gestion de son programme des langues officielles.

5. **de revoir les exigences linguistiques des postes dans les régions bilingues et de recourir judicieusement à la dotation impérative pour combler les postes bilingues vacants, particulièrement ceux qui étaient auparavant occupés par des titulaires unilingues.**

Au cours de 1983, le Ministère a revu les exigences linguistiques de tous ses postes en apportant une attention particulière aux postes des régions bilingues. A l'issue de cette revue, on procède à la modification des profils linguistiques conformément aux exigences de la politique actuelle et à une nouvelle désignation "anglais ou français essentiel" d'un certain nombre de postes opérationnels dans les régions bilingues. On recourt plus fréquemment à la dotation impérative pour combler les postes bilingues.

6. **de rendre les gestionnaires plus directement responsables du règlement rapide et efficace des plaintes ayant trait aux langues officielles:**

Au début de l'exercice financier 1982-1983, le Ministère a mis en oeuvre un processus amélioré pour l'instruction et le règlement des plaintes ayant trait aux langues officielles et aussi pour la préparation des rapports sur ces plaintes. Les gestionnaires responsables participent au processus, ce qui a amélioré l'efficacité de la gestion des langues officielles et la préparation plus rapide des rapports sur les plaintes. Il faut cependant prendre note que la teneur de certaines plaintes qui, à première vue, peuvent sembler faciles à régler, nécessite la mise en branle d'un certain nombre de mesures administratives où d'autres ministères ou organismes sont souvent en cause, ce qui explique qu'il faut parfois beaucoup de temps avant de régler efficacement les plaintes.

7. **d'établir un système de suivi efficace pour surveiller la mise en oeuvre des mesures correctives aux situations donnant lieu aux plaintes linguistiques.**

Le Ministère suit de près la mise en oeuvre des mesures correctives aux situations donnant lieu aux plaintes dans le but d'en éviter la répétition. De plus, chaque gestionnaire est responsable de la mise en oeuvre des mesures correctives dans son secteur de responsabilité et doit faire en sorte que les mêmes plaintes ne se reproduisent pas. Les "Plans de l'unité en matière de langues officielles " exigent que les gestionnaires fassent rapport des plaintes.

8. **d'effectuer un examen complet de ses besoins en révision de textes et de dresser un inventaire des ressources dont il dispose à cette fin.**

Au cours de 1983, le Ministère a mené un examen complet de ses besoins en révision au siège social et dans la région de la Capitale nationale. A l'issue de cet examen, des ressources accrues ont été accordées à ce service et des cours de rédaction ont été offerts aux employés appelés à rédiger dans leur langue seconde. La coordination des demandes de traduction et du service de révision de textes a permis de réduire de 50% les textes administratifs courts traduits par le Bureau des traductions et en même temps d'augmenter le nombre de textes rédigés directement dans la langue officielle désirée.

(Langue des services)

9. **d'exercer une surveillance plus étroite de l'offre spontanée des services dans les deux langues officielles, tant au niveau de la signalisation, de la réception, de la sécurité que des présentoirs.**

Le ministère rappellera aux agents des régions qu'il faut nécessairement assurer le bilinguisme des affiches, des présentoirs et des services de réception et de sécurité à tous les points de contact avec le public.

10. **de préparer ses plans et devis dans les deux langues officielles pour les grands projets dans toutes les régions et aussi pour les travaux de moyenne et de petite envergure dans les régions bilingues;**

11. **d'élaborer une politique sur l'usage des deux langues officielles dans les appels d'offre et les marchés et d'intégrer cette politique à son manuel Politique et administration des marchés.**

Le Ministère a adopté comme principe de présenter dans les deux langues officielles tous les documents se rapportant aux marchés dans les régions bilingues, particulièrement dans la région de la Capitale nationale. On a constaté que très peu de documents en français étaient utilisés, voire même aucun dans le cas de nombreux marchés. Un nombre assez important de plans et devis ont donc été gaspillés et ont dû être détruits. Une étude poussée a été effectuée pour déterminer la fréquence d'usage du français dans les projets menés dans cette région et, même si chaque entrepreneur ou conseiller a le choix d'utiliser la documentation et les directives dans la langue de son choix, nous avons constaté que la majorité, tant chez les francophones que les anglophones, choisissaient l'anglais à cause des sous-traitants avec qui ils doivent faire affaire dans la région.

Le Ministère réévaluera son énoncé de politique officiel se rapportant au processus d'appel d'offres, aux marchés et à la production des plans et devis dans le but de mieux tenir compte de l'aspect des langues officielles, dès qu'il lui sera possible de consacrer les ressources nécessaires à cette tâche d'envergure.

12. **de mettre en place des services de logement et de gestion immobilière dans les deux langues officielles dans toutes les régions bilingues et d'offrir spontanément ces services en anglais et en français.**

Depuis quelques années, le Ministère a adopté comme pratique de tenir compte de la préférence linguistique de tous les ministères et organismes fédéraux ou autres avec qui il traite. Ainsi, il offre et fournit ses services dans la langue désirée par chacun.

Dans le cas des échanges officiels, par exemple, dans les marchés et les ententes, la langue des communications est celle que désire l'organisme traitant avec le Ministère, mais dans leurs échanges quotidiens, les agents de TPC et ceux de l'organisme extérieur utilisent la langue qu'ils préfèrent. On pourrait ici faire référence à la notion de demande importante de services formulée dans les rapports annuels de 1981 et de 1982 [sur les langues officielles] du Ministère par laquelle TPC s'engage à fournir les services dans la langue officielle demandée là où cette demande est susceptible d'être formulée.

13. **d'inclure, chaque fois que la chose est possible, dans ses baux de location une clause stipulant que tous les panneaux d'identification des organismes fédéraux locataires installés dans les immeubles loués ou près de ces immeubles doivent être dans les deux langues officielles.**

Le Ministère étudiera ses baux de location dans le but de préciser les exigences concernant l'affichage dans les immeubles appartenant à des intérêts privés mais occupés par le gouvernement fédéral.

14. **d'examiner systématiquement les services qu'il offre, soit directement, soit indirectement, aux fonctionnaires fédéraux en poste dans les immeubles du gouvernement dans les régions bilingues afin de rendre ces services bilingues, et de vérifier périodiquement ces services.**

Le Ministère procédera à un examen des services qu'il offre aux fonctionnaires en poste dans des immeubles du gouvernement dans des régions bilingues pour faire en sorte que ces services sont bien bilingues et, de plus, le Ministère demandera la collaboration des fournisseurs secondaires à cet égard.

15. **de faire en sorte que le Bureau du Commissaire aux incendies rende bilingues d'urgence tous ses panneaux et tous ses services dans les régions bilingues.**

Le Bureau du Commissaire aux incendies du Canada, même s'il est déjà en mesure de fournir ses services dans les deux langues officielles, entreprendra une vérification de ses affiches et de ses avis afin de s'assurer qu'ils répondent aux besoins des usagers des deux groupes linguistiques.

(Langue de travail)

16. **de prendre les mesures nécessaires pour favoriser l'usage des deux langues officielles lors des réunions de gestion et, de façon générale, dans les communications orales et écrites dans les régions bilingues.**

Au siège social, les présidents des comités de gestion ont invité à un certain nombre de reprises les participants à faire leurs interventions dans la langue officielle de leur choix. Les procès-verbaux des réunions des comités de la haute direction et des comités de gestion sont publiés en versions bilingues. Le Ministère continuera d'insister sur son objectif visant à l'usage des deux langues officielles lors des réunions.

17. **de prendre les mesures nécessaires pour que toutes les directives et circulaires du siège social distribuées partout au pays et celles des gestionnaires des régions et des districts distribuées dans les régions bilingues soient bilingues.**

Il est clair dans la politique du Ministère que les communications de ce genre doivent être distribuées dans les deux langues officielles. Le Ministère rappellera cette politique aux employés responsables et surveillera la mise en oeuvre de la directive à

cet effet dans les régions, comme il a été fait au siège social. A Montréal, un système a été introduit pour relever tous les textes reçus en anglais seulement. Au siège social, le Service du courrier ne distribue pas les textes destinés à tous les employés s'ils ne sont pas bilingues.

18. **d'élaborer un plan d'action pour examiner en détail l'état de la langue des instruments de travail de ses employés et de prendre toutes les mesures voulues pour que le plus grand nombre possible soient disponibles dans les deux langues officielles au siège social et dans les bureaux des régions bilingues.**

Quoi que sa politique prévoie clairement que les instruments de travail doivent être disponibles en anglais et en français selon les besoins, le Ministère vérifiera si cette exigence est respectée et prendra les mesures correctives voulues pour que le plus grand nombre possible d'instruments de travail d'usage général soient disponibles dans les deux langues officielles.

19. **de vérifier périodiquement la langue de la supervision de ses employés et de leurs évaluations du rendement.**

Le Ministère effectuera des examens réguliers de la langue de supervision des employés et de la langue des évaluations du rendement, conformément aux dispositions de la politique et en rapport avec la préférence linguistique des employés.

20. **d'informer régulièrement ses employés de son engagement à offrir des cours de formation et de perfectionnement professionnels dans les deux langues officielles et de mettre en place des mécanismes de contrôle pour surveiller la mise en oeuvre de cette politique par les gestionnaires.**

Le Ministère a comme pratique d'offrir aux employés des régions bilingues des possibilités de formation et de perfectionnement dans la langue de leur choix, en fixant comme seule réserve l'existence d'un nombre suffisant d'employés intéressés ou d'employés ayant besoin des cours. La politique ministérielle sur ce sujet de nature générale est précisée dans la Série information de la direction, à la Directive D/D-9/80 intitulée "Éducation, formation et perfectionnement". La politique en matière de formation dans les deux langues officielles se retrouve au Chapitre 6 du manuel Politique des langues officielles (18.1).

21. de revoir immédiatement les services centraux et du personnel qu'il offre actuellement à ses employés du siège social et des régions bilingues et de prendre les mesures nécessaires pour rendre ces services entièrement bilingues.

Le Ministère examinera si les services sont accessibles aux employés dans les deux langues officielles dans les régions bilingues et s'efforcera d'accroître la disponibilité de ces services dans la langue du groupe minoritaire, là où besoin est.

22. de revoir immédiatement sa politique et ses pratiques ayant trait aux communications internes entre le siège social et la région du Québec et de produire des directives précises pour faire en sorte que ces communications aient lieu en français ou en français et en anglais; et

23. d'établir des mécanismes de contrôle efficaces pour veiller à ce que ces directives soient suivies à la lettre.

Depuis maintenant plus d'un an, le Ministère insiste davantage sur l'obligation de communiquer avec les bureaux du Québec en français ou simultanément en français et en anglais. Un mécanisme de surveillance a été mis en place pour cerner les secteurs où la

politique ne serait pas respectée. Ce mécanisme a permis de réduire de beaucoup le nombre de documents reçus dans les bureaux du Québec en anglais seulement. Parallèlement, on a assisté à l'augmentation du nombre de textes produits dans la langue (ou les langues) voulue(s) au sein des unités de travail.

(Participation équitable)

24. **d'élaborer un plan d'action réaliste pour accroître le pourcentage de francophones au sein de son personnel, particulièrement dans les catégories de la haute direction, et scientifique et professionnelle dans les régions bilingues.**

Le Ministère met déjà l'accent, et continuera de le faire, sur la nécessité pour les unités administratives de s'occuper des taux de participation des groupes minoritaires de langues officielles dans chaque région et au sein de chaque groupe d'emploi. Depuis quelques années, le recrutement restreint à l'extérieur de l'effectif du Ministère a réduit de beaucoup les possibilités de faire varier les taux de participation.

25. **de prendre immédiatement les mesures propres à instaurer les bases qui permettront d'accroître le pourcentage d'employés anglophones dans la région du Québec en modifiant le nombre de postes désignés "anglais essentiel", "bilingues" et "anglais ou français" dans cette région et en surveillant le processus de dotation.**

Au cours de 1983, un grand nombre de postes (une centaine) à Montréal ont été modifiés, passant de "français essentiel" à "français ou anglais essentiel". Il est prévu que les exigences linguistiques d'autres postes pourront être ainsi modifiées. Cette mesure illustre la pratique, suivie dans d'autres régions bilingues, ce qui était autrefois le cas à Montréal, visant à

faciliter le plus possible le recrutement des membres des deux groupes linguistiques dans les régions bilingues. On peut compter que de telles mesures auront des effets positifs sur le taux de participation des anglophones à Montréal au fil du processus de dotation en personnel.

POOR

QUALITY

ORIGINAL